OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
CANADA

REPORT

Special Study

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN SASKATCHEWAN DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

SEPTEMBER 1998

Office of the Commissioner of Official Languages
344 Slater Street, Ottawa, Canada K1A 0T8

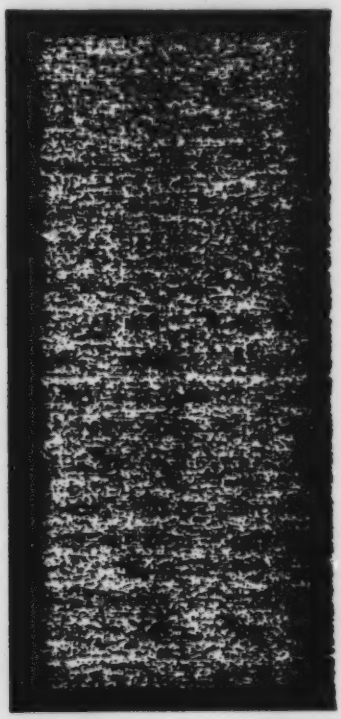
102-04220/

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN SASKATCHEWAN DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

SEPTEMBER 1998

Office of the Commissioner of Official Languages
http://ocol-clo.gc.ca

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN SASKATCHEWAN DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH



Authors : Michel Wissell
Michel Gratton

TABLES OF CONTENTS

SUMMARY

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Background ..... - A1 -
2. Objectives ..... - A3 -
3. Scope, methodology and limits ..... - A3 -

B) GENERAL OBSERVATIONS ..... - B1 -
1. Point of view of representatives of the French-speaking community ..... - B1 -
2. Signs and documentation ..... - B2 -
3. Active offer ..... - B3 -
a) Signs ..... - B4 -
b) Greeting over telephone and in person ..... - B5 -
4. Service ..... - B7 -
a) Availability of service in French on the telephone ..... - B7 -
b) Availability of service in French in person ..... - B9 -
c) Quality of service in French and courtesy ..... - B9 -
d) Comparability ..... - B10 -
5. Linguistic capability ..... - B11 -
6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages ..... - B13 -
7. Informing the public of offices designated bilingual ..... - B14 -
8. Government transformations ..... - B15 -
9. Recommendations of the COL ..... - B16 -
10. Conclusion ..... - B17 -

C) AUDIT OF OFFICES ..... - C1 -
Agriculture and Agri-Food ..... - C2 -
Canada Mortgage and Housing Corporation ..... - C8 -
Canada Post Corporation ..... - C11 -
Canadian Heritage ..... - C18 -
Citizenship and Immigration Canada ..... - C20 -
Environment Canada ..... - C24 -
Farm Credit Corporation ..... - C27 -
Business Development Bank of Canada ..... - C31 -
Health Canada ..... - C33 -
Human Resources Development ..... - C39 -
Industry Canada ..... - C54 -
National Defence ..... - C61 -
Revenue Canada ..... - C66 -
Public Service Commission ..... - C72 -
Public Works and Government Services ..... - C74 -
Royal Canadian Mounted Police ..... - C76 -
Statistics Canada ..... - C89 -
Western Economic Diversification ..... - C91 -

APPENDIX A - 1994 Recommendations

APPENDIX B - Glossary

Summary

This report is a follow-up to the study that we undertook in 1994 to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual provided good quality services in English and in French. It deals with the situation in Saskatchewan. Its purpose is to determine if the recommendations made in 1994 brought results and to effectively correct any deficiencies in the offices in question.

In light of the recommendations made in 1994 and the action plans that federal institutions prepared in response, the overall results are generally unsatisfactory. Moreover, they confirm criticisms expressed by the French-speaking community of Saskatchewan. On the one hand, the lack of bilingual personnel in more than 60% of offices visited makes it difficult to obtain quality services in French in person on a consistent basis. On the other, although service in French over the telephone is available more often, it is not comparable to that provided in English in almost one quarter of the offices. Some offices nevertheless continue to provide quality services in both languages.

The percentage of offices displaying the symbol for service in both languages has increased from 57% to 88%. However, only seven of the 29 offices we visited offered a greeting in person in both languages. As for two-language greeting on the telephone, it was provided consistently only in a little more than half the cases; this is about the same as the situation observed in 1994. The availability of service on the telephone in French has slightly improved compared to 1994: in 67% of cases the designated offices were able to provide service consistently. Service in person, although far from being satisfactory, has improved, rising from 45% in 1994 to 61% in 1997. Finally, providing services in both official languages still does not form part of the standard pattern of functioning of most designated offices.

This report, which has been submitted to deputy heads for comment, contains recommendations aimed at federal institutions that showed deficiencies. The comments received from the institutions show that our findings provide an accurate picture of the situation in the offices we

visited. Our follow-up has already permitted some offices to take concrete measures to correct deficiencies and others to make firm commitments to resolve problems. Despite these good intentions, the Commissioner of Official Languages (COL) will continue to conduct audits of offices designated bilingual in Saskatchewan until all deficiencies noted are corrected.

A) INTRODUCTION

1. Background

The OLA

The new *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988. Under the OLA, every federal institution has the duty to ensure that members of the public can communicate with and obtain services from its central office in English or French, and has the same duty with respect to offices located within the National Capital Region (NCR), in areas where there is significant demand, or when warranted by the nature of the office.

The Regulations

Treasury Board Secretariat (TBS) published the Official Languages Regulations - Communication with and Services to the Public (Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand"* and "nature of the office"* and establish general and specific rules governing their application. Federal institutions are required to designate the offices that must provide services in both official languages, based on the Regulations. TBS coordinated the process and compiled a list of designated points of service. The purpose of the OLA and the Regulations is essentially to ensure the availability of services in either official language where a significant need exists and to enable the public to obtain services in the language of their choice.

COL study

In 1994, the Commissioner of Official Languages (COL) undertook a study to determine the extent to which federal institutions were complying with the provisions of the OLA and the Regulations. In his report (A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in both English and French), released on March 15, 1995, he found that services were available in both official languages in 79% of designated offices (98.8% in Quebec and 72% on average in the other provinces and the territories), with variations from one province to another. The COL made ten recommendations to improve service delivery in both official languages at designated offices. These recommendations are

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

listed in Appendix A. It should be noted that on March 17, 1995 TBS asked federal institutions to analyze the linguistic capacity of each office that is required to serve the public in both official languages. Institutions were also to draw up action plans for offices with unsatisfactory performance and report to TBS on the implementation of each plan. This exercise was completed in March 1996.

Separate reports

The present study fulfils the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Starting in the fall of 1996, this follow-up is being conducted region by region over a 15-month period. Separate reports will be prepared for each province and territory. There will also be reports on the NCR and on services to the travelling public. Proceeding in this manner will enable us to identify each linguistic community's specific problems, inform the federal institutions of the situations concerning the delivery of their services in English and French and find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to immediately correct shortcomings in service to the public in both official languages. This report deals with Saskatchewan.

Objective

It should be borne in mind that the COL also specified in his study on points of service that "it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory." In 1997, at the time of our follow-up, 141 federal offices out of 1057 were designated to provide two-language services in Saskatchewan. It is essential that, at these locations, members of the public can in fact receive all services in the official language of their choice.

Expectations

In view of the recommendations that the COL made in 1994 and the action plans that federal institutions developed at TBS's request, we were expecting that all federal offices designated bilingual would have taken measures to ensure the provision of service in both official languages in Saskatchewan. We were expecting, however, to find occasional

lapses, since the complaints we continue to receive show that the quality of services is inconsistent.

2. Objectives

Undertakings

Following the COL's recommendations, federal agencies made a commitment to take the required measures to ensure that services are provided in both official languages at their designated offices. This is, after all, a formal requirement under the OLA and the Regulations.

Immediate corrective action

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994, and to assess the extent to which services of good quality are offered and available in both official languages in these offices. Another goal is to efficiently correct any deficiencies in the offices under inquiry. Therefore, specific recommendations are made for each office where there are shortcomings.

3. Scope, methodology and limits

Selection of institutions

In selecting the institutions to be included in the follow-up, special attention was paid to agencies which, under the Regulations, provide key services*: the Public Service Commission (PSC), Canada Post Corporation, Revenue Canada (income tax services), Human Resources Development Canada (HRDC) (Income Security and Human Resources Canada Centres), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and the Department of Canadian Heritage. The other institutions selected provide services of a general nature to the public and/or are of special importance to the French-speaking population of Saskatchewan.

Closed offices

It should be noted that some of the offices we verified have closed since our visits. We have nevertheless included our observations about them in the report, as these points of

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

service are part of the 37 offices that constitute our sample and are included in our calculations. We refrained from making recommendations but made it our duty, however, to inform each institution concerned of the deficiencies.

Consultation

Before beginning the follow-up, we had discussions with French-speaking community associations of Saskatchewan. In this way, we were able to determine their needs and concerns with respect to service delivery in the institutions with which their members have frequent contact.

Approach

To evaluate the availability of service, our auditors chose the client approach; that is, they acted like French-speaking citizens of Saskatchewan trying to obtain service in their language. They therefore made their requests for service in French, and if the employee replied in English without directing them to a bilingual employee, the auditors marked that services were not available in French. They generally did not insist that the organization find someone who could serve them in French.

Active offer and service over the telephone

To begin with, they checked whether telephones were answered in both official languages and whether services were really available in French at the numbers listed for this purpose in the Government of Canada section of the local telephone directory. They also compared the numbers in the telephone directories with those on the TBS list to identify any discrepancies. They made additional calls where the numbers did not agree.

Telephone calls

They made at least two telephone calls to each of the offices. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in French consistently, occasionally or not at all. When they were greeted in both languages and obtained service in French on each call, our auditors indicated that two-language service and reception in French were consistent. When the greeting was sometimes in two languages and sometimes in only one, or when the service was not available in French on each call, they indicated that two-language service and reception in French were available occasionally. When on each call the greeting was in only one language and service was

available only in English, they indicated that there was no two-language reception and no service in French. In 1994, our auditors made two telephone calls to the numbers chosen and, if they were greeted in both languages or received service in French one time out of two, they made a third call to determine whether the greeting was bilingual and whether service was available in French.

On-site visits

The auditors visited each office to check signs, documentation, greeting and the availability of service in French. They met the manager to inform him or her of the results of their audits. When they found shortcomings, they informed the manager of the recommendations which would be included in the COL's report.

Provision of information

They also told managers that any corrective action taken before the audit report was published would be noted in the report. In addition, the auditors informed the regional director of each organization of their observations and of any recommendation involving the offices under that person's authority. The results of the audits were also sent to the deputy head of each federal institution for comment. We publish the institutions' responses in Part C of the report, immediately following the recommendations to each organization.

Statistical data

As for limits, it should be noted that in the 1994 study the statistical data were weighted* and the results for Saskatchewan were valid within a limit of 10%. The data from the follow-up have not been weighted and are intended only to describe the situation in the offices visited.

Other designated offices

Recommendations made in this report do not apply to the offices that we did not visit. However, federal institutions have a duty to examine the linguistic situation in the other offices designated to serve the public in both official languages, and thus to implement such recommendations as would be relevant there. Also, members of the public can

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

inform us of any shortcomings they encounter at an office designated to provide services in both official languages. These would be investigated through the normal complaints-handling process.

B) GENERAL OBSERVATIONS

Audit of offices

In the 1994 study we audited 70 designated offices in Saskatchewan. In the follow-up, we audited 37. The exercise took place in February 1997.

General remarks

The following pages present general observations on the offices of the federal institutions that were covered in the follow-up in Saskatchewan. The findings give a portrait of the situation in these offices, which are designated to serve the public in both official languages, and allow us to make some degree of comparison with the situation reported in the 1994 study. In this section we also report the views of the associations representing the French-speaking community in Saskatchewan on the provision of services in French.

Number of offices designated bilingual

At the time of our 1994 study Saskatchewan had 1,107 federal offices, 182* of which were designated to provide services in both languages. In 1997, at the time of our follow-up, there were 1,057 offices, 141 of which were designated bilingual. There has thus been an overall decrease of some 4.5% in the number of federal offices. For offices designated to provide services in English and in French, the reduction is about 22.5%. This is worrisome. Considering the general quality of the service in French provided by designated federal offices in Saskatchewan, the concerns expressed by the representatives of the French-speaking community are not without justification.

1. Point of view of representatives of the French-speaking community

Discussion

Before beginning the follow-up, the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) wanted to meet with representatives of Saskatchewan's French-speaking community. With spokespersons from nearly all community sectors present, the discussion was intended first to gather comments on the service in French provided by those federal institutions which are the subject of frequent contacts.

---

*The report of the 1994 study showed erroneously that there were 282 designated offices to provide services in English and in French in Saskatchewan.

The representatives identified the specific factors that might have an impact on the delivery of service in French in Saskatchewan. In their view, the absence of active offer in both languages, both over the telephone and in person, continues. In addition, as a result of new technology, French-speaking citizens of Saskatchewan do not know in what part of the country they are being greeted; those answering know so little about

Concerns

Saskatchewan that service is pitiful despite the fact it is provided in French. Moreover, they deplored the fact that TBS does not inform them reliably of the location of offices designated bilingual. The representatives also strongly criticized the fact that federal institutions do not consult them to better understand the community's needs and to inform them of the services they provide.

They also mentioned that beyond reception several institutions can count on only one bilingual employee. They further noticed that federal institutions increasingly call upon intermediaries or third parties to provide service to the public. This practice almost inevitably leads to a lower quality of service in French than that available to the

Government Transformations

English-speaking population. In addition, the representatives of the French-speaking community gave voice to the great concern they share about the devolution of federal responsibilities and about government transformations. In their opinion, this constitutes a disengagement of the federal government toward the French-speaking community.

As the following pages show, the observations made during the follow-up corroborate on

Confirmation

the whole what the representatives of Saskatchewan's French-speaking community told us.

2. Signs and documentation

In 1997, there was improvement in regard to all the physical elements associated with the delivery of service in both official languages in designated offices in Saskatchewan. For

Materials

example, exterior signage was in both languages at all the designated offices we visited. Interior signage was bilingual at 88% of the offices. Documentation and forms were

available in English and in French in 76% and 74% of cases respectively. However, the improvements in these last two cases are rather minimal, the percentage rising from 73% in 1994 to 76% in 1997 for documentation and from 70% to 74% for forms. A little more vigilance by managers of the designated offices and more awareness on the part of personnel responsible for first-line service would help to improve the situation more markedly.

We have made specific recommendations to offices with deficiencies in this area.

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of material	**1994 Study**	**1997 Follow-up**
Exterior sign	91%	100%
Interior sign	81%	88%
Documentation	73%	76%
Forms	70%	74%

3. Active offer

Section 28

Under Section 28 of the OLA, federal institutions are required to offer clients the opportunity to choose the official language in which they wish to communicate, by ensuring that the "appropriate measures are taken, including the provision of signs, notices and other information on services and the initiation of communication with the public, to make it known to members of the public that those services are available." Therefore, the onus is not on members of the public to demand services in their language. On the contrary, the intent of the law is that federal institutions should invite members of the public to choose the official language in which they wish to communicate with them.

Public perceptions

The perception that members of the public have of the availability of services in their language depends largely on the effectiveness of measures related to signs and greetings, in person and on the telephone, in both official languages.

Evaluation

In 1994 we evaluated the quality of measures taken to encourage clients to choose the language in which they wished to be served. This evaluation was based in part on the presence - or absence - of relevant signage, but more specifically on whether employees did or did not use a greeting formula which would indicate to members of the public that they could be served in either language. A third element of the evaluation was the attitude shown by staff to a request for service in the language of the local linguistic minority. In 1994, the measures intended to promote the use of services in French in Saskatchewan were at least satisfactory in only 59% of cases. .

New approach

In the present exercise, we limited ourselves to observing whether or not a two-language greeting was used on the telephone and in person, and the presence - or absence - of signs telling clients that they could be served in English or in French.

a) Signs

A sign is often the only indication the public has that an office is designated to provide services in English and in French. A pictogram or a sign is therefore essential. Since 1988, official languages policies have required that institutions whose employer is TBS use the TBS official symbol (see left), and other institutions have been required to use this or some other symbol.

Significant Improvement

In 1994, 57% of designated offices in Saskatchewan used a sign (a pictogram) showing that service was available in English and in French. At the time of our visit in 1997, 88% of the offices in question displayed a symbol. This is a noteworthy improvement. However, we find it very difficult to understand why four designated offices still did not display a symbol nine years after the TBS made its pictogram available to federal institutions.

Table 2

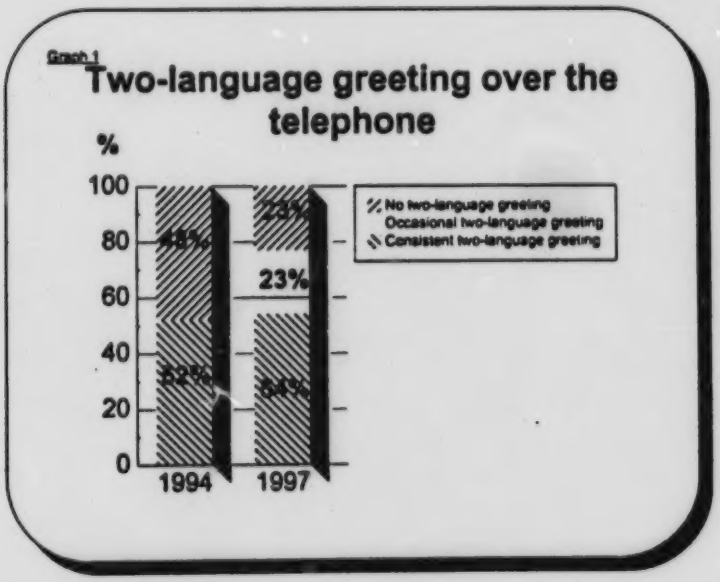
Signs on the Availability of Service in Both Official Languages		
Board or poster	*1994 Study*	*1997 Follow-up*
Present	57%	88%
Absent	43%	12%

b) Greeting over the telephone and in person

Negligible Progress

At the time of our 1994 study, employees of federal institutions in Saskatchewan used a two-language greeting on the telephone in only 52% of cases. In 1997, we noted that the situation was relatively the same and that there was a certain inconsistency in the way the personnel of designated offices in Saskatchewan answered telephone calls. Employees used a two-language greeting **consistently** on the telephone in 54% of cases; they used a two-language greeting **occasionally** in 23% of cases; they **did not use a two-language greeting** in 23% of cases. We have made recommendations to institutions whose offices were deficient in this respect.

Graph 1



Active offer in person is still inadequate.

In 1994 there was a two-language greeting in person in only 18% of cases. On our recent visit, only seven offices out of 29 (24%) received our auditor with a two-language greeting. This finding confirms an essential point raised by the French-speaking associations of Saskatchewan we consulted. Federal institutions must take concrete measures to correct this deficiency that has gone on for too long.

Consequences of absence of active offer

When federal employees do not actively offer a choice of language, French-speaking clients of Saskatchewan are inevitably discouraged from exercising their language rights. In our experience, when members of the public are not clearly encouraged to choose the language of service, the level of demand in the minority language declines significantly.

Dissuasive effect

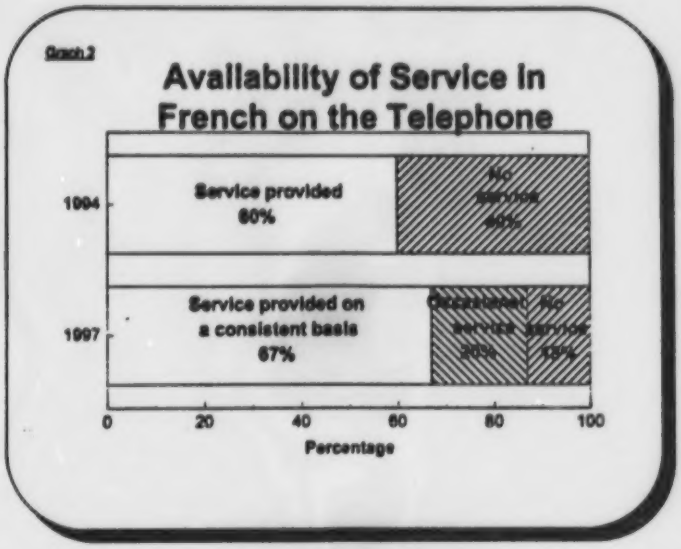
It should also be noted that citizens often feel at a disadvantage when they deal with federal employees because public servants personify authority, have a better knowledge of the services the clients need, and control access to those services. It is even more important for clients to be invited or encouraged to choose the language of communication when they deal with institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP and Customs or Revenue Canada offices, and with institutions providing financial assistance, such as the offices of Agriculture and Agri-Food Canada, Industry Canada, the Farm Credit Corporation or the Canada Mortgage and Housing Corporation.

Service component

Active offer is, in short, an essential component of good service. The use of signs and of a greeting in both languages to indicate that services are available in either language is as indispensable to good service as common courtesy.

4. Service

a) Availability of service in French on the telephone



Negligible improvement

During the 1994 study, employees at bilingual offices in Saskatchewan provided service in French in 60% of cases. In 1997, we noted some inconsistency in the way the personnel of designated offices answered telephone calls in French. Employees provided service in French **consistently** in only 67% of cases; they provided service in French **occasionally** in 20% of cases; and telephone service in French **was unavailable** in 13% of cases.

Causes

The main factors accounting for this disappointing performance are as follows: many calls are directed to other offices, some of which are located in other centres or even outside Saskatchewan; in the absence of bilingual employees, clients are asked to leave messages on answering machines having messages recorded in English only; many of the numbers for service in French in the Saskatchewan telephone directory are incorrect; there are so few bilingual staff in some offices that if one employee is away, they are unable to provide service in French; managers do not check whether their staff are using the standard formulas and are following established procedures for serving members of the public in both official languages. We have made specific recommendations to rectify the situation in offices which showed deficiencies in this regard.

We made some calls to three toll-free lines. In one case we obtained service in French without difficulty. In another we obtained service in French, but the employee was

unable to answer our question. In the other case service in French was not available. In our opinion, the services provided in French to citizens of Saskatchewan by means of toll-free telephone lines are too often hit-or-miss. In most cases, these lines are answered outside the province. Measures must be taken immediately to rectify this deplorable situation which we had criticized in our 1994 study.

Toll-free numbers

As we stated earlier, receptionists play a significant role in the provision of service to the public. Clients form their perception of the availability or unavailability of service in their language from the reception or greeting. We deplore the fact that some telephone receptionists simply state that they are unable to speak French or, wishing to ensure that they fully understand the client's request, repeat it in English. In such situations, the offer of service conveyed by their two-language greeting is not really meaningful. The clerk should instead immediately involve someone who can serve the client in French. By breaking the chain of service in which they are the first link, they place French-speaking clients in a disadvantageous situation compared to English-speaking persons.

Role of reception staff

We also noted that French-speaking clients in Saskatchewan are too frequently referred to a bilingual employee in English. This discourages the client from continuing the conversation in French. Federal institutions must take all necessary measures to ensure that French-speaking clients in Saskatchewan feel free to choose to communicate in French at every stage of service.

Transfer of telephone calls

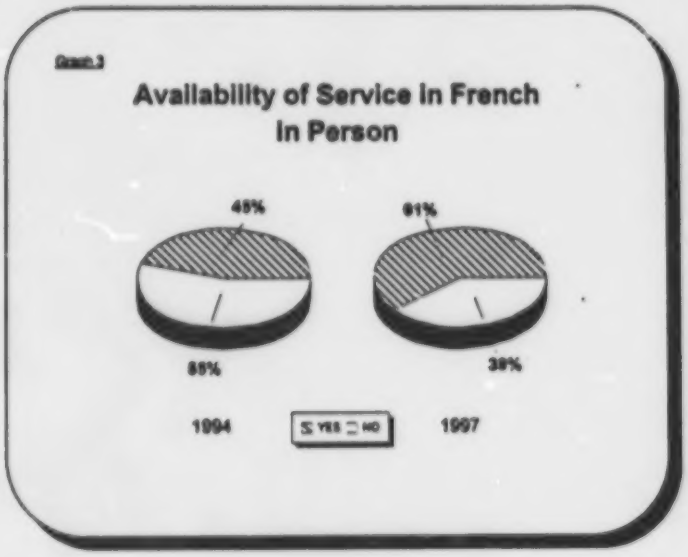
However, employees are not always responsible for inadequate service in French. In many cases they have not been properly informed of the correct way of dealing with French-speaking clients, or they feel that this is not one of their supervisor's priorities. Management has a major role to play here, for it is the manager's responsibility to inform staff regularly on procedures for greeting, referring and serving clients properly in the language of their choice at every stage of service. The manager also has a leadership role to play in ensuring compliance with official languages policy.

Role of managers

b) Availability of service in French in person

At the time of our follow-up in 1997, the availability of service in person showed insufficient improvement. Service in French was obtained in 61% of the offices visited, compared to 45% in 1994. Although this progress is a step in the right direction, it is clearly inadequate. The associations representing Saskatchewan's French-speaking community are right in calling for better service in French from offices specifically designated to provide service in both languages. Such services should be available at all times in all designated offices.

Insufficient improvement



c) Quality of service in French and courtesy

Improvement in quality of service in French

When service in French was provided, the auditors assigned one of three ratings ("very good", "satisfactory", or "poor") to the service they received, by assessing employees' ability to communicate comprehensibly in French. In 1994 the general rating of service quality (including telephone and in-person service) was "satisfactory" or better in 80% of the designated points of service in Saskatchewan. In 1997, every office except one (96%) that was able to provide service in French received at least a "satisfactory" rating.

Excellent results

The courtesy of service provided on the telephone and in person was rated at least "satisfactory" in all of the offices able to provide service to the public in French.

Employees were also courteous in all of the offices where we were not able to receive service in French.

d) Comparability

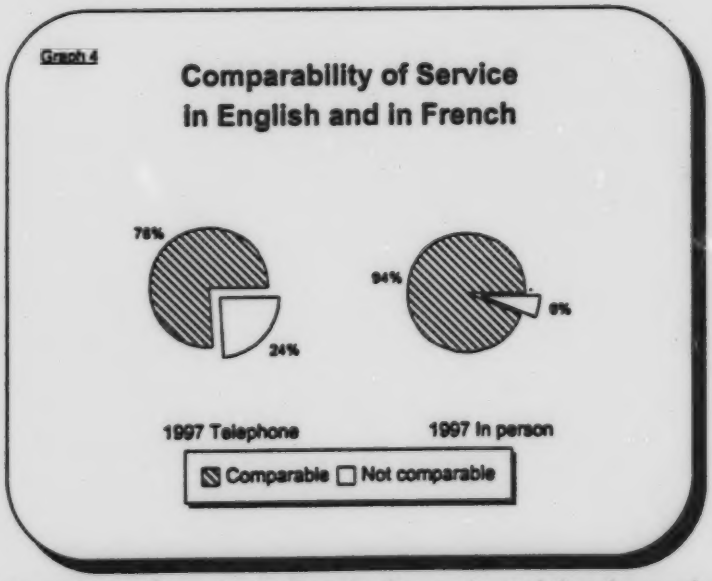
Explanation of "very good" and "satisfactory" ratings

We rated the comparability of service in French and that provided in English as "very good" when the employee immediately provided our auditor with the desired service in French. For example, an office was rated "satisfactory" when the employee was able to provide acceptable service in French after, in some instances, asking our auditor to speak more slowly.

Explanation of "poor" rating

Service over the telephone was rated "poor" in cases like the following. Service was delivered using an interpreter. The auditor asked questions in French and the interpreter translated them into English. The employee replied in English and the interpreter translated the answers into French. Although the quality of the French provided by the interpreter was very good, we consider that this manner of delivering service in French is inadequate.

Comparability of service on the telephone



In 1997, our auditors obtained service in person in French at 61% of the designated offices that they visited in Saskatchewan. They obtained service in French on the telephone consistently in 67% of cases and occasionally in 20% of cases. When, they obtained service in French, they estimated that the service was comparable to that provided in English in 76% of cases by telephone and 94% in person. The offices of federal institutions must rapidly improve the quality of the services they provide in

French over the telephone. The profiles of each office that appear in Part C illustrate in detail the various reasons why the auditors believed that the services were or were not comparable. Service on the telephone compares less favourably because of calls transferred in English only, of service provided by an office other than the one first reached and of breaks in the chain of service. The institutions identified in Part C will need to take action to correct shortcomings.

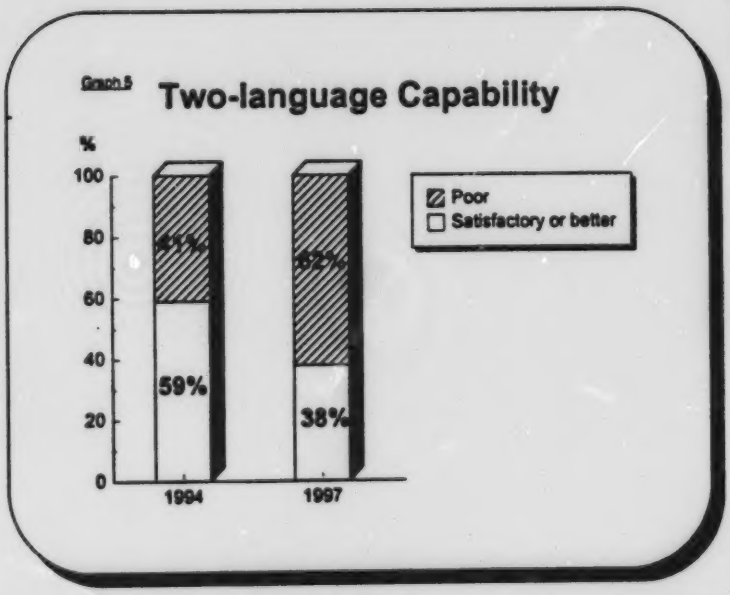
5. Linguistic capability

Factors considered

The auditors evaluated linguistic capability at a point of service by examining two factors: whether or not the office had enough bilingual staff to provide constant good quality service in both languages and whether these resources were assigned to positions or shifts effectively.

Slippage

In 1994, the capability to provide services in English and in French was rated satisfactory in 59% of offices in Saskatchewan. The 1997 follow-up shows significant slippage in this regard. Linguistic capability was rated satisfactory or better in 13 of the 34 offices audited (38%) for which we obtained data. In 21 offices (62%) the capability to provide service in French was rated poor. This slippage, combined with the significant reduction (22.5%) in the number of offices designated for the province as a whole, is very disturbing. We wonder where the bilingual resources of the designated offices that have closed have gone. Was it unrealistic to expect that they might improve the inadequate



two-language capability of a number of the offices designated bilingual which are still open?

Low two-language capability

Five of the offices designated bilingual had no capability to serve the public in French: one franchise of Canada Post Corporation, an Infocentre of HRDC, an office of Health Canada, one of Emergency Preparedness Canada and another of Public Works and Government Services. In seven other offices, two-language capability was limited to a single bilingual employee. When the bilingual employee is absent, these offices are no longer able to serve their French-speaking clients. The offices in question are three RCMP detachments, two offices of Farm Credit Corporation, one office of Agriculture and Agri-Food Canada and one postal outlet. Nine other designated offices had limited two-language capability since the deployment of resources was unsatisfactory.

Administrative measures

In offices where there are not a sufficient number of bilingual employees, service in French may be provided through administrative measures that are generally cumbersome and inadequate. We recognize that some offices may need to take temporary administrative measures to provide service in French. However, these measures should not perpetuate themselves, otherwise it would mean that French-speaking clients were not receiving service of equal quality, despite the requirements under the OLA. Of the 37 offices we audited in 1997, ten used administrative measures, successfully or unsuccessfully, to ensure the provision of service in French. Whatever steps are taken to provide service in French, insufficient two-language capability means that these offices are not meeting their linguistic obligations. The service provided by intermediaries or third parties who do not have the required expertise is a major concern of Saskatchewan's French-speaking minority associations. We share their concerns in this regard.

Expectations

The Regulations, based largely on demographic criteria, have reduced the numbers of offices providing services in both official languages in certain regions of the country. In addition, as we have pointed out, financial constraints have reduced their numbers even

more. As a result, it is reasonable to expect all 141 designated offices in Saskatchewan to have the human and material resources needed.

Action

Federal institutions with insufficient two-language capability are at present unable to serve French-speaking citizens of Saskatchewan adequately in French. They must act immediately to acquire the resources needed to provide service effectively in both official languages.

6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages

In our 1994 study we found that 85% of managers and 74% of employees in designated offices in Saskatchewan were well informed about their linguistic obligations. At the time we met with a considerable number of managers and employees. During our recent visits, we met mainly with the managers. In 1997, we found that all personnel of designated offices were well informed about their linguistic obligations. Nevertheless, as our audits show, employees do not always carry out the directives they have received. We also note that the directives are not always explicit, especially regarding the language in which French-speaking clients are to be transferred to a bilingual employee. We have made recommendations concerning offices where a reminder to staff would be helpful.

Distribution of directives

In carefully reviewing the performance of each office and the data on its linguistic obligations, we found that the managers of offices that performed well had integrated the provision of quality two-language service into the routine administration of their office. As well as circulating directives from their head or regional offices, they had organized staff training and orientation sessions; they also regularly discussed problems related to the provision of service in both languages with the staff and monitored the application of directives. In addition, most of them had regular contacts with Saskatchewan's French-speaking community.

Integration to normal operations

7. Informing the public of the offices designated bilingual

Lack of information

The 1994 study stated that federal institutions had not properly informed the French-speaking community in Saskatchewan about the availability of their services in French. The action taken to inform them was rated very good or satisfactory in only 69% of cases. The follow-up shows that the situation has clearly improved in this regard since we undertook the present exercise.

Telephone directories

We noted that 85% of the offices audited in 1997 listed their services in the federal government pages of local telephone directories.. However, this figure may be deceptive. Our review of the directories shows that the current situation does not make it possible for French-speaking citizens to find ou,t as easily as English-speaking citizens, where they can be served in their language. In Saskatchewan, the English-speaking public need only check the blue pages of the telephone directory to find out where service is available. This is not the case for the French-speaking public, since listing in the French blue pages does not necessarily mean that the office is designated bilingual or that it is able to provide service in French.

TBS directory

TBS compiles a directory of the federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In our follow-up, we noted that much of the information in the TBS directory for Saskatchewan was inaccurate. Some telephone numbers in the TBS directory did not match those in the blue pages of the telephone directory. Other entries were out of date. Representatives of Saskatchewan's French-speaking community had already pointed out this problem to us. Federal institutions and TBS will have to ensure that information is reliable.

1994 list

In June 1994 TBS distributed to the French-language media outside Quebec and to the English-language media in Quebec a list of the federal offices designated to serve the public in both official languages. No update was provided in 1995 and 1996. The representative associations of the community were right when they told us that the public were poorly informed about offices designated bilingual. TBS now publishes the list of offices that provide services in both official languages on the Internet.* However, not all Canadians have access to the Internet, far from it. The OCOL therefore decided to co-operate with TBS to make the list available to the general public as an insert, which appeared in the spring of 1997 in minority official language newspapers.

Communication with the French-speaking community

Representatives of Saskatchewan's French-speaking community pointed out the lack of communication on the part of designated offices to identify the needs of the French-speaking population of the province and to inform its members of the services offered. Our interviews with managers showed that only 60% of the offices visited during the follow-up had contacted representatives of the French-speaking community to inform them about their services. Although several federal institutions give this responsibility to a regional office, we are of the view that all designated offices would benefit from establishing ongoing communications with the French-speaking community of Saskatchewan in order to identify its needs and inform it of the services the office provides.

8. Government transformations

Concerns of the community

The representatives of Saskatchewan's French-speaking community told us that they were deeply concerned about devolution. They fear that federal institutions will transfer some of their services to non-federal entities without including in the agreements an effective, explicit clause on service in both official languages. The COL conducted a

---

*This information is available at the following address: http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.h™.

study and produced a specific report* on this issue, in particular on agreements signed concerning labour market development.

Devolution of responsibilities to the province

At the time of the follow-up in Saskatchewan, a number of federal institutions were planning or had already begun a devolution of their responsibilities to local authorities, particularly Agriculture and Agri-Food Canada, the Canada Mortage and Housing Corporation, and HRDC. The last two offices have assured us that a language clause is already in the agreements or will be included to ensure the provision of services and programs in French. As for Agriculture and Agri-Food Canada, the agreement with the provincial Water Management Body of Saskatchewan does not contain a language clause, because of the nature of the responsibilities related to agricultural inspection and engineering services that do not concern service to the public.

CIC realignment of settlement services

At the time of the follow-up in Saskatchewan, Citizenship and Immigration Canada had offered to negotiate a realignment of immigrant settlement services with the province. Both levels of government have jurisdiction in immigration. Realignment of immigrant settlement services does not constitute a transfer or devolution per se of federal immigration jurisdiction to the provinces. Citizenship and Immigration Canada insists that it consider provinces or non-governmental organizations to be its agents for the delivery of immigrant settlement services. However, the Department consistently promotes the importance of official languages objectives in its discussion on immigrant settlement services renewal.

9. Recommendations of the COL

Purposes of the recommendations

When a designated point of service fails to serve the public adequately in both official languages, the COL makes recommendations to the federal institution concerned so that it

---

*Investigation Report on Complaints concerning the Labour Market Development Agreements and the Employment Insurance Act (July 1997)

can take corrective action to improve the provision of service. These recommendations are to be found in Part C.

The OLA and Regulations require that services in French have the same status as services in English at designated two-language points of service. For example, if services are available in English 24 hours a day in a designated office, they must also be available 24 hours a day in French.

Referrals

It should also be noted that provision of service in French includes any communication intended to transfer the client to a French-speaking employee. Thus, someone who is unable to serve a client in French should say something like "Un moment, s'il vous plaît" and ask a French-speaking colleague to look after the client's request.

Effectiveness

The COL's recommendations aim at ensuring 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant in Saskatchewan. Nothing less is acceptable in federal offices specifically designated to provide services in both English and French.

10. Conclusion

Disappointing results

We are disappointed with the findings for Saskatchewan as a whole. We expected a greater improvement in the situation since our 1994 report. Our findings show that, overall, the problems identified in the study persist. For a number of offices the situation has even deteriorated, particularly as regards with the two-language capability of offices designated to provide service in English and in French. We urge TBS and federal institutions to take stronger measures to ensure that all the offices designated bilingual in Saskatchewan provide quality service in both official languages.

Availability of service

The number of offices displaying a sign to indicate the availability of service in both languages has increased significantly. However, despite the recommendations made by the COL in this regard in 1994, service on the telephone is consistently provided in only

67% of cases. Even when it is provided, either consistently or occasionally, service in French on the telephone is comparable to that provided in English in only 76% of cases. This situation is unacceptable. As for service in person, it is still not available in 39% of the designated offices that we audited.

Active offer

Two-language reception on the telephone and active offer in person are like service, i.e., unpredictable. Given the impact of active offer on the demand for service, the methods used by federal institutions in Saskatchewan to invite members of the public to choose the official language in which they prefer to receive service are far from satisfactory.

Telephone directories

As we noted above, the Saskatchewan telephone directory is not used effectively to inform the public about the language in which service is provided. The headings in this directory are usually identical in English and in French. As a result, members of the public do not know which number to dial to receive service in French. The telephone directory should clearly indicate those numbers and locations where members of the public — specifically those of the official language minority, since those of the majority must be able to obtain service in their language from all federal offices in the province — can obtain service in the official language of their choice.

Progress

In 1994 we had noted that approximately 10% of all designated points of service in Canada that had been evaluated were identified erroneously in the list of designated offices prepared by TBS; 6% of the telephone numbers were also erroneous. In 1997 the situation was the same. The institutions concerned must inform TBS more regularly of any changes to ensure that the directory is reliable. We had also indicated that a significant number of managers did not know that their office was a point of service designated to provide services in both languages. In this regard, the situation has improved since 1994 in Saskatchewan.

Two-language capability

The overall two-language capability of designated offices in Saskatchewan shows a disturbing and unacceptable slippage. A number of the offices visited had no

two-language capability on site, while many others had only a single bilingual employee. This situation is inadmissible. Offices designated to provide services in both official languages must have sufficient bilingual personnel to serve their French-speaking clientele under any circumstances.

Linguistic obligations

During the follow-up we interviewed the managers of the offices we visited. These managers told us that their staff were well informed of their linguistic obligations. However, as already stated, our audits show that employees do not always comply with linguistic directives and that most managers do not have monitoring procedures in place to ensure that members of the public are greeted in both languages and served in the official language of their choice. The provision of two-language service must be integrated into the standard administration of designated offices.

Communication with the French-speaking community of Saskatchewan

Too few designated offices communicate regularly with representatives of the French-speaking community of Saskatchewan. Although certain federal institutions have contacts with these representatives through their regional office, this is not always sufficient for each designated office to identify the needs of the French-speaking community that it serves and to inform it of the services the office provides. Each designated office must, in general, communicate regularly with the French-speaking community of Saskatchewan to learn to understand it better and thus be able to serve it better.

Role of TBS

TBS is responsible for the development and overall coordination of federal policies and programs to implement Part IV of the OLA in federal institutions. It therefore has an important role to play in ensuring compliance with federal policy on two-language service. We expect it to take stronger measures to play its role effectively with regard to federal institutions in Saskatchewan.

Reactions from federal institutions

The OLA states that the COL must use administrative fairness to provide federal institutions with the possibility to answer any criticism to which they may be subject. The COL has therefore sent this draft report for comment to the deputy head of each federal institution for which we audited an office in Saskatchewan.

The comments received show that our observations are an accurate reflection of the situation in the offices that we audited. In addition, our visits and meetings with managers have already allowed some offices to take concrete measures to correct certain deficiencies. In other cases, however, some institutions are rather parsimonious in providing services in French. The COL intends to inform TBS in these cases to ensure that the OLA and the Regulations are applied uniformly.

Treasury Board Secretariat's comments

TBS notes that there has been some improvement since the 1994 study, notably in signage, in a better understanding by managers and employees of their obligations under the OLA and in some progress in the availability of services in person, although the latter is still not sufficient. It is clear, however, that there are too many offices where two-language services have not improved or appear to have regressed. The apparent slippage in their capability to provide services in French causes the TBS concern. TBS notes in this regard that the report proposes recommendations addressed specifically to the institutions whose offices were deficient and whose responsibility it is to ensure that they respect the OLA.

TBS also suggests that the slightly different methodologies applied in the two audits of 1994 and 1997 make a comparison between the findings difficult. It also affirms that

linkage between the reduction in the number of bilingual offices and the reduction in the quality of services in French is not easily established.

In May 1988, TBS also developed a work plan containing various activities aimed at improving service to the public in the two official languages in offices designated bilingual across Canada. These include:

- the conduct of a pan-Canadian census on the active offer of service by telephone, the results of which should soon be reported to institutions;
- the creation and distribution of a new sign on the availability of service in both official languages in offices designated bilingual;
- the holding, in the regions, of a series of workshops on service to the public intended for managers in charge of bilingual offices;
- a reminder to deputy ministers of their linguistic obligations and a request for the submission of rectification plans;
- finally, the creation in institutions that have a presence in the regions, of a high-level responsibility centre for official languages, particularly for service to the public.

Commissioner's reaction

The COL is of the opinion that the action plans TBS requested from institutions following our study in 1994 did not produce the expected results because TBS did not exercise the appropriate level of monitoring to obtain significant results from the designated offices.

As far as the methodologies used in the 1994 study and in the 1997 follow-up are concerned, the COL would like to reassure TBS that the variations are minor, that they do not prevent a fair comparison to be made between the results of 1994 and 1997 and that we can therefore derive equitable conclusions from them.

As for the reduction in the number of bilingual offices, the report simply states a fact: there is a disproportion between the reductions in the numbers of bilingual offices and in the numbers of federal offices as a whole. At the COL's request, TBS examined this matter, which is of concern to the official language minority communities. The analysis shows that most closures of designated points of service, according to TBS, are only "theoretical" in nature. These apparent closings have to do with the fact that, in 1994, a single office location might have been counted more than once, i.e. for each of its statutory functions. In 1998 each office location is counted only once. Explanations provided are incomplete, however, since TBS could not break down these "theoretical" closures or other types of closures of designated offices for each province or territory, notwithstanding the fact that their number vary considerably from one region to another. Finally, the COL is concerned with the slippage in the capability of designated offices in Saskatchewan to offer bilingual services, and has alerted TBS accordingly so that it may find its causes.

The COL supports all initiatives designed to improve the service provided in both official languages in offices designated bilingual across Canada. However, considering the insufficient progress with regard to service to the public by offices designated bilingual in Saskatchewan, the COL expects that TBS will adopt a more rigorous approach with respect to offices which do not meet their linguistic obligations. TBS must take more energetic measures to exercise the supervisory responsibilities assigned to it by the OLA by requiring more frequent progress reports from institutions that are negligent in this regard.

Comments from French-speaking associations of Saskatchewan

Services in French are not always comparable to those provided to the English-speaking majority. As is said in the report, one bilingual person is often the only resource available in the office to provide service in French, when such service is indeed available.

In most cases, that person is generally familiar with the subject matter, but when French-speaking citizens have specific questions, he or she must transfer them to someone else or to an English-speaking officer, who may or may not be knowledgeable about the subject matter.

Another preoccupying situation is the disengagement of the federal government, which is transferring its responsibilities to the private sector or the provinces. That may be fine where the majority population is concerned, but in the minority situation, things may be quite different. Constant monitoring is required to take this into account.

The report reveals a situation that is far from ideal as regards respect for the official languages in Saskatchewan. In reading it, it becomes clear that only two offices meet the minimum standards of the OLA. Thirty years have elapsed since the law's adoption, and compliance with it by federal institutions can still not be taken for granted. Serious questions pose themselves. Assimilation is rising. One of the factors contributing to this rise is surely the lack of service in French. Because of this deficiency, people ask for less; they are tired of asking and receiving nothing.

Commissioner's response

The COL agrees that the availability of service in French in Saskatchewan leaves a great deal to be desired. He understands the frustrations of French-speaking citizens who are unable to obtain service in their language of a quality equal to that provided to English-speaking citizens. He does not accept that some offices have no bilingual capability, and that others rely on the services of a single bilingual employee. The COL believes that the government must take concrete measures as soon as possible if it really wishes to treat French-speaking citizens on an equal footing with English-speaking citizens, as prescribed in the OLA and Regulations.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains the observations we made concerning each of the 37 offices we audited in Saskatchewan in February 1997. Where relevant, we compare the present situation with that revealed in the 1994 study. The reader will note that some offices continue to provide quality services in French, while others are doing worse than in 1994.

This part of the report also contains specific recommendations for correcting the deficiencies we noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Agriculture and Agri-food

Prairie Farm Rehabilitation Administration (11956)

1800 Hamilton Street
Regina, Saskatchewan
S4P 4L2
(306) 780-5070

This office provided satisfactory service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that it offered service in French by telephone, but that it did not provide such service in person at all times.

When telephone calls were made to (306) 780-5070, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory, the greeting was in English only. The service subsequently provided in French was very good.

When we visited the office, exterior and interior signage was bilingual. A large proportion of documents and forms on the display racks were available only in English. The office displayed the TBS pictogram indicating that it provided service in English and in French. At reception, the greeting was in English only. Beyond reception, the office was unable to provide service in French, since the bilingual employee working in Human Resources was absent at the time of our visit.

The Prairie Farm Rehabilitation Administration has a total of 702 employees, only six of whom fill a position designated bilingual. Five of these bilingual positions are attached to the Regina office and the other to the Gravelbourg district office. Of the five bilingual offices at the Regina office, two require the intermediate level, two the superior level of linguistic proficiency and the other calls for specific language skills. The incumbents have the linguistic ability required. Management and the employees are aware of the office's linguistic obligations. However, according to the manager interviewed, information on this subject was last circulated several years ago.

Headquarters in Regina met several years ago with the associations representing the province's French-speaking communities. There was no follow-up to these meetings. The agency relies on the presence of the official languages coordinator of the Department of Agriculture and Agri-Food and on its district offices, which work in such communities as Montmartre, La Flèche and Gravelbourg, to keep abreast of the needs of the French-speaking community and inform it of its services.

The agency has suffered a staff reduction of some 25% in recent years. In addition, in 1994, some responsibilities associated with inspection and engineering work in the agricultural field

were transferred to the Saskatchewan Water Board. The transfer agreement has no language clause, in view of the nature of the responsibilities involved that do not concern service to the public. Management told us that it does not anticipate any further transfer of responsibilities to provincial or other agencies.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Agriculture and Agri-Food:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all forms and documentation for the public are in both official languages and are displayed equitably on the display racks;

3. review the assignment of bilingual employees in the office, within three months after the publication of this report, to ensure that there is a sufficient number of bilingual personnel to serve the public in both official languages at all times;

4. regularly inform management and employees of their obligations regarding service to the public in both official languages;

5. ensure that its office of the Prairie Farm Rehabilitation Administration establishes regular communications with the French-speaking community of Saskatchewan to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Department's response

The manager of this office will be requested to provide an action plan to implement the recommendations and follow-up measures will be put in place to ensure that services are available in both official languages. At the same time, all regional managers will be reminded of their obligations to comply with the OLA and to ensure that their designated offices meet the requirements.

The Department is confident that the situation will improve during the next few months and that its clients will receive quality services in the official language of their choice from designated offices.

Commissioner's comments

The COL would like to obtain, within three months after the publication of this report, a copy of the action plan that will be prepared. He would also like to be informed of the assignment of bilingual employees within this office.

Agriculture and Agri-food

Market and Industry Services Branch (11965)

1800 Hamilton Street
8th Floor, P.O. Box 8035
Regina, Saskatchewan
S4P 4C7
(306) 780-5545

This office provided satisfactory service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the office now has some problems in offering good service in French.

When we made telephone calls to (306) 780-5545, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory, the greeting was in both languages. On the first call, the receptionist first said in French that she did not understand the question. When the question was repeated, she asked the auditor in English to wait and then transferred his call to the voice mail of an employee. The message on the employee's voice mail was in English only. The same situation occurred on the two subsequent calls. A day later, no one had yet returned the call.

At the time of the on-site visit, exterior and interior signage was bilingual. Documentation and forms were in both official languages. The office did not display the TBS pictogram indicating that it provided service in English and in French. The greeting was in English only, but the receptionist lost no time in finding a bilingual colleague as soon as the auditor's linguistic preference was known. The service provided in French was satisfactory.

The office has only one bilingual employee out of eleven. This employee meets the requirements of his position, which are at the intermediate level of linguistic proficiency. The presence of a single bilingual employee is not conducive to the provision of service in French on a regular basis. Management says that the staff are aware of the office's linguistic obligations. The information comes from the management orientation course and from the circulation of correspondence in both languages, which serves as a constant reminder.

The office maintains communications with associations representing the French-speaking community of Saskatchewan to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Following our visit, management promptly sent a memorandum to the staff to inform them of the deficiencies found and the measures to be taken to provide service in both languages. The memorandum stated that pictograms will be placed so as to be clearly visible to the public, that bilingual employees will have messages recorded in both languages on their answering machines, that those who do not speak French will add "Bonjour" to the recorded message on

their answering machines, that both languages should be used when greeting people and that measures will be taken to ensure the presence of a bilingual employee when business trips, holidays, etc. are taken.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Agriculture and Agri-Food:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is clearly visible to the public at reception;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that recorded messages on answering machines are in both official languages at the numbers listed for service in English and in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees to serve the public in both official languages at all times;

5. regularly remind employees of their obligations regarding service to the public in both official languages.

Department's response

The manager of this office will be requested to provide an action plan to implement the recommendations and follow-up measures will be put in place to ensure that services are available in both official languages. At the same time, all regional managers will be reminded of their obligations to comply with the OLA and to ensure that their designated offices meet the requirements.

The Department is confident that the situation will improve during the next few months and that its clients will receive quality services in the official language of their choice from designated offices.

Commissioner's comments

The COL would like to obtain, within three months after the publication of this report, a copy of the action plan that will be prepared. He would also like to be informed of the two-language capability of this office.

Canada Mortage and Housing Corporation

Saskatoon Branch Office
(11981)

119-4th Avenue, South
Room 301, P.O. Box 1107
Saskatoon, Saskatchewan
S7K 3N2
(306) 975-4900

We did not audit the provision of service in French by this office at the time of our 1994 study. The 1997 study showed that the quality of the service offered by the office in French must be improved.

To assess the availability of telephone service in French, our auditor dialed (306) 975-4900, the number appearing in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory. On the first call, the reception was in English only and the receptionist asked the auditor whether he spoke English before transferring the call to an employee who was able to take down information in very basic French so that the call could be returned. No one did so. On the second call, the greeting was in both languages and the service provided in French was of very good quality.

When we visited the office, exterior and interior signage was bilingual. Forms were available in both official languages on the display racks. While the documentation in English was directly accessible to the public, a sign informed the public that the French documentation was available on request. This way of providing information to the French-speaking public is not equal to that used for the English-speaking public. The office displayed the TBS pictogram indicating that it provided service in English and in French. The greeting was in both languages, and the service provided in French was satisfactory.

The office has 29 employees, two of whom fill positions designated bilingual at the intermediate level of linguistic proficiency. The two bilingual incumbents meet or exceed the language requirements of their position. While this two-language capability may, at first sight, seem adequate, it is not; one of the bilingual employees works in the administration and finance sector where there are few communications with the public, and several other sectors have no two-language capability. Staff and management are aware of the office's obligations to provide service in English and in French. The subject has been discussed in meetings. The office maintains communications with a French-speaking housing cooperative in Saskatoon, and with French-language lending institutions and lawyers. This enables it to keep abreast of the needs of the French-speaking community and inform it of the services provided by the office.

With regard to transfers of responsibilities from the agency to provincial authorities, it should be noted that the Corporation has concluded an agreement with the province for the administration

of social housing programs. The agreement contains a clause providing for the delivery of service in both official languages by provincial authorities.

Immediately after our visit, the manager pointed out to all staff the need to greet clients in both languages and reviewed the procedures to be followed for directing clients to bilingual employees. He also took measures to ensure that publications are available in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a greeting in both official languages to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. take the measures required, as soon as possible and within two months after the publication of this report, to ensure the provision of service by telephone in French at all times;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on the display racks;

4. review, within three months after the publication of this report, the assignment and linguistic proficiency of its bilingual employees to ensure that each sector of the Corporation can serve the public in both official languages at all times.

Corporation's response

The CMHC will implement all the recommendations as soon as possible.

The report mentions a position designated bilingual which reports to the administration and finance sector of the Saskatoon office. The person in question also perform the duties of a receptionist and is the principal point of contact with the public. In addition, according to the established procedure, the staff have a detailed regional directory of bilingual employees to whom telephone calls can be transferred, as required. The first situation reported by the auditor resulted from an unfortunate contretemps that thwarted the established procedures.

At the time of the audit, the Saskatoon office had 29 employees. Because of the workforce reduction and restructuring, some duties have been transferred to the province or assigned to the Calgary activities centre. Consequently, the staff will be considerably reduced at the Saskatoon office.

In connection with this staff reduction, the CMHC will examine all options, including the use of telecommunications, to ensure that it provides quality service in both official languages throughout the region. This commitment is included in the Corporation's official languages plan for 1998, which will also take into account the recommendations made after the present follow-up. To achieve its objective, the CMHC will also co-operate with the local representatives of the COL.

Canada Post Corporation

(4707039)

324 Main Street North
Moose Jaw, Saskatchewan
S6H 3K0

This office provided very good service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the office has maintained that quality.

At the time of our visit, exterior and interior signage was bilingual. The office displayed the logo of Canada Post Corporation, indicating to the public that it provided services in English and in French. Documentation and forms available to the public were in both official languages.

The greeting at the counter was in English only, but the service subsequently provided in French was very good. The office has two bilingual positions out of four, one full-time bilingual employee and one part-time bilingual employee, out of three.

Staff are kept informed of the office's linguistic obligations by means of training provided upon hiring and by periodic reminders from the Corporation's Retail Sales Representative, who is responsible for the sector. Contacts with associations representing the French-speaking community do not take place in each office in the urban sector. This is the responsibility of the Corporation's regional officials, who consult the provincial association on a regular basis.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

The Corporation plans to improve the situation as follows:

- The operator will be reminded of the need to consistently provide an active offer of services.
- A follow-up letter will be sent along with a copy of the draft report and recommendations.

- Subsequent checks will be made to ensure continued compliance with official languages requirements.

Canada Post Corporation

Saskatoon Family Drugs
(179973)

160-2nd Avenue North
Saskatoon, Saskatchewan

We did not audit the provision of service in French at this postal franchise in 1994. The 1997 study showed that it provides adequate service in French.

Although this postal franchise is listed in the Corporation's directory of offices designated bilingual, we did not audit the service provided by telephone, since such service is not usually provided by a postal franchise.

At the time of our visit, exterior signage indicating that the pharmacy provided postal services was in both languages. Interior signage was bilingual with respect to postal services. The postal counter displayed the Canada Post Corporation logo to indicate to members of the public that services were provided in English and in French. The greeting at the counter was in English only, but the service provided in French was satisfactory.

The postal franchise has three employees, including two unilingual English employees who work part-time. The employee who works regularly at the postal counter is bilingual. When this person is absent, service in French is not necessarily available, unless measures have been taken to make up for the absence, something which we were unable to determine in this specific case.

The interview with the employee at the postal counter indicated that she is aware of the obligation to serve the public in English and in French. She says that she was informed of this at the time of hiring, a little over a year ago.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the employees who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees to serve the public in both official languages at all times.

Corporation's response

The Corporation plans to improve the situation as follows:

- The franchise operator will be reminded of the need to consistently provide an active offer of service.
- A written commitment to staff the outlet at all available hours by June 16, 1998 will be requested of the operator.
- Should the operator be unable to comply, the Corporation will take steps to set up a replacement outlet that meets all the two-language requirements.

Canada Post Corporation

Retail Postal Outlet (Shoppers Drug Mart) (4706027)

2102 - 11th Avenue
Regina, Saskatchewan
S4P 0G0

At the time of our 1994 study, this postal counter was unable to provide service in French. The situation has not changed, as the follow-up in 1997 indicated. The Corporation must quickly take the measures required to correct this situation, which deprives French-speaking citizens in the region of the services to which they are entitled.

Although this postal franchise is listed in the Corporation's directory of offices designated bilingual, we did not audit the service provided by telephone, since such service is not usually provided by a postal franchise.

At the time of our visit, interior signage in the pharmacy pertaining postal services or the postal counter itself was not entirely in both languages. A few home-made signs were in English only. The Corporation's documentation was available in both languages. The Corporation's forms were also available in both languages, but those of other federal institutions such as income tax forms and tax guides were available only in English. The counter displayed the Corporation's logo indicating that it provided services in English and in French.

At the counter, the greeting was in English only. When our auditor made his request in French, the employee simply gave him a bilingual form on which he was to indicate the service or product desired. The Corporation feels that this is an acceptable way of serving clients in offices which do not have two-language capability. We believe that this way of serving clients may be acceptable in offices which do not have linguistic obligations, but nevertheless wish to provide the best possible service to their clients; however, this measure is unacceptable in offices specifically designated by the OLA and Regulations to provide service in English and in French. Representatives of the French-speaking community of Saskatchewan had informed us at our meeting of the very poor service provided in French at this franchise. French-speaking citizens of Regina are entitled to expect services comparable to those provided to English-speaking citizens.

Considering that this involves a key service (essential service), that it is the only office of the Corporation designated bilingual in Regina and that no action has been taken despite our recommendations in this regard in the 1994 study, we cannot tolerate such a situation any longer. Canada Post Corporation must take concrete measures as soon as possible to provide service in French to the French-speaking population of Regina.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. transfer, within three months after the publication of this report and in consultation with the association representing citizens of the French-speaking community of Regina, the obligation to provide services in both official languages to another franchise or office that has all the required resources to do so;

2. inform, within three months after the publication of this report, the French-speaking community of Regina of the new location of the office designated to provide services in both official languages.

Corporation's response

The Corporation plans to improve the situation as follows:

- The Corporation will work with both the operator and the local association representing citizens of the French-speaking community of Regina to hire and train new employees.
- Toward that end, advertisements will be placed in both the English-language daily and the French-language newspaper.
- Once additional bilingual staff have been hired, the Corporation will use L'Eau Vive to advertise service at the outlet.

Canada Post Corporation

(543179)

Gravelbourg, Saskatchewan

This post office provided satisfactory service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that it stilloffers service of good quality in French. However, some improvements are still required.

At the time of our visit, exterior signage was bilingual. Inside the office, the Corporation's signage was also in both languages. Our auditor noted, however, at the entrance of the post office, a unilingual English sign from the Assiniboia Human Resources Centre. Documentation and forms provided for the public were available in both official languages. The office also displayed the Corporation's logo to indicate that it provided services in English and in French.

When we visited the office, the greeting was in English only, but the service subsequently provided in French was very good. We also dialed (306) 648-2434, the number listed in the local telephone directory, to obtain information. The greeting was in both languages and the service provided in French was very good.

The office has five employees, three of whom fill positions designated bilingual. The three employees are bilingual. The office provides postal service to a relatively small community where people know one another. The employees know the language preferred by their clients. Our visit showed, however, the need to provide a greeting in both languages for service in person, as is done for service by telephone.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that interior signage in the office is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

The operator of the outlet will be informed that any material from other federal institutions for display in postal outlets must be in two-language format. The obligation to actively offer services will be reviewed with the employee and a follow-up letter will be sent.

Canadian Heritage

Saskatchewan District Office
(12270)

2101 Scarth Street
Room 300
Regina, Saskatchewan
S4P 2H9
(306) 780-7287
(306) 780-7657

This office provided very good service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the office still offers services in French of the same quality.

Exterior and interior signage was bilingual. The office displayed the TBS pictogram indicating that it provided service in English and in French. Documentation on the display racks was available in both official languages. The office projected the image of a place where service was easily available in English or in French.

For the telephone assessment, the auditor dialed (306) 780-7657, the number in the TBS directory of offices designated bilingual. The greeting was in both languages. However, the officer who would have been able to answer the request in French was absent from the office. The auditor therefore dialed (306) 780-7287, the number listed in the blue pages of the local telephone directory. The greeting was in both languages. Recognizing our auditor, the receptionist, after an unsuccessful attempt to transfer the call to Saskatoon, attempted to reach the Winnipeg office. She then informed our auditor that an officer would call him back the same day. A bilingual employee did return the call the same day. Very good service was provided in French. We were told that the waiting period would have been the same in either language, since the person able to serve us was absent at the time of our calls.

When we visited the office, the greeting was in both languages and service in French was very good. The office has six positions designated bilingual out of 12, including that of the director, three program officers and two employees assigned to reception. All the incumbents meet the language requirements of their positions.

Management and staff are aware of the office's linguistic obligations. Employees are informed of them in the orientation session upon hiring and subsequently at regular staff meetings. The office maintains regular communications with the various associations representing the French-speaking community of Saskatchewan. It is therefore aware of their needs.

This office fulfils its linguistic obligations very well.

Department's response

The Department is pleased to note that all aspects of the OLA that were examined are fully implemented by the employees of its Regina office.

Citizenship and Immigration Canada

Citizenship and Immigration Centre (12039)

2045 Broad Street
Suite 415
Regina, Saskatchewan
S4P 3T7
(306) 780-6190
(306) 780-7192

We did not audit the provision of service in French at this office at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that it offers adequate telephone service in French, but that it is not able to provide service in French in person. The office has serious deficiencies to be corrected.

For the telephone assessment, the auditor dialed (306) 780-7192, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual. There is no longer service at this number, as the telephone operator indicated. The auditor then dialed the second number listed in the TBS directory,
(306) 780-6190. The telephone operator informed him of the new number to dial, namely 1-888-242-2100. This is a toll-free number. At this number, which is not listed in the local telephone directory, a message greets members of the public in both official languages. The client chooses the language of service by pressing a button. The auditor chose service in French. The entire telephone message system was satisfactory in French and comparable to the service provided in English, as shown by the two calls made to this number. The auditor then attempted to reach an officer by dialling "0". The employee responded in English, but immediately called upon a bilingual colleague. The service provided in French was very good. On the fourth telephone audit, the call was answered and forwarded to a third person in English only. The officer who took the call in French was unable to answer the question asked, since he was at the Toronto office and was not familiar with the situation in Regina.

When we visited the office, exterior and interior signage was bilingual. Forms were available in English and in French. Nearly all the documents on the display racks were in both official languages, except for a brochure which was in French only, and a few leaflets in English only. The office did not display the TBS pictogram to indicate that it provided service in English and in French.

The greeting was in English only and the person to whom the auditor spoke did not attempt to obtain the assistance of the only employee in the office whom she knew to be bilingual. The office's two-language capability is relatively limited. There are two bilingual positions out of 12, a part-time bilingual clerk position, whose language requirements are at the elementary level, and a bilingual supervisor position, which is vacant, and whose language requirements are at the

intermediate level. Management and employees claim to be aware of the office's linguistic obligations. The subject has been discussed at meetings and a written directive was also circulated about a year ago. However, the office has no communications with the province's French-speaking community. This responsibility belongs to the Department's regional office in Winnipeg, which meets annually with the provincial associations representing the French-speaking community. We believe, however, that it would also be in the interest of this office to establish communications with the French-speaking community.

The department has offered to negotiate with the province with regard to the realignment of settlement services. At present, there is no commitment to negotiate. Until negotiations take place, CIC will not know specifically how the realignment of settlement services might impact on departmental positions. The department anticipates that the number of positions which could be affected by settlement realignment in Saskatchewan would be no more than four positions. Citizenship and Immigration Canada is committed to upholding the goals of the OLA and would negotiate an agreement with the province in light of this commitment.

Management is counting on the staffing in the near future of a bilingual supervisor position and possibly the reclassification of a unilingual clerk position to bilingual to improve the office's linguistic performance. An administrative measure is in place meanwhile to increase the office's limited capability to serve clients in French. It is possible to speak by telephone with a bilingual officer in Saskatoon who is available during regular working hours.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Citizenship and Immigration Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is clearly visible to the public at reception;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation and forms for the public are available in both official languages and are displayed equitably on the display racks;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

4. include in the next regional telephone directory a heading in French which identifies the number(s) that provide(s) service in French;

5. inform the TBS immediately of the appropriate numbers and address to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages;

6. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual position and employees to serve the public in both official languages at all times;

7. establish regular communications with the French-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided.

Department's response

Citizenship and Immigration Canada is committed to upholding the goals of Official Languages and takes every opportunity to enhance its services to respond to the public in both English and French.

As for the seven recommendations regarding the Citizenship and Immigration Centre in Regina, most have already been implemented or are in the process of being implemented. More specifically:

- The TBS pictogram is now in place, clearly visible to the public in the reception area.
- All federal government documentation and forms are displayed equitably in both official languages. In the interest of better servicing its clients, management of the Regina office will display brochures originating from local organizations providing settlement services to French-speaking and/or English-speaking communities. All brochures originating from organizations subject to the OLA are displayed in accordance with the Act. Should the Regina office display brochures originating from organizations not subject to the OLA, it will ensure that this explanation, in both English and French, is indicated on the display.
- All staff members have been reminded of their responsibility to provide an active offer in both official languages, in both telephone and in-person communications, and are doing so.
- Steps have been taken to ensure that the next issue of the regional telephone directory includes a heading in French which identifies the telephone number that provides service in French.
- The directory of federal offices designated to provide service in both official languages now lists the appropriate numbers and address.
- A human resources plan has been developed to increase the two-language complement of positions within the office. These positions will be at the intermediate level of language proficiency. Administrative arrangements are being taken until the plan is fully implemented.
- Consultation with French-speaking communities is done at the regional and provincial levels, where all local offices' interests are represented. The manager of the Regina Citizenship and Immigration Centre sits on the Saskatchewan Federal council committee which has a mandate to support and to enhance the vitality and development of linguistic

minorities. Local linguistic minority communities are invited to communicate their needs to these forums as well as at the local level. As in the past, information, whether in writing or in the format of information sessions, will continue to be provided on request.

Commissioner's comments

The COL would like to obtain, within three months after the publication of this report, a copy of the human resources plan which has been developed to increase the two-language complement of positions within the office. He would also like to obtain details on the administrative arrangements which are in place to provide service in French.

Environment Canada

Atmospheric Environment Branch
(12057)

Weather Office
P.O. Box 2046
Prince Albert, Saskatchewan
S6V 6K7
(306) 953-8805 (Recorded message)
(306) 929-2114 (English)
(306) 953-8888 (French)

Our auditors obtained good service in French at this designated bilingual point of service at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the service provided in French at this point of service is very good.

This is an automated telephone service to obtain information on weather forecasts. A second number also provides access to a more detailed weather advisory service.

For the purposes of the follow-up, we audited the two numbers that provide service in French. These numbers are listed in the TBS directory of offices designated bilingual. We also compared the detailed weather advisory service provided in French with that provided in English. At (306) 953-8805, the answering machine greets members of the public in both official languages. The service provided in French is very good. At (306) 953-8888, the greeting is in French since this is a service for French-speaking clients. The service in French is also very good. The auditor, however, noticed that the information on the weather advisory service is a little less detailed in French than in English (Weather One On One). Finally, we note that all the telephone numbers are listed in the local telephone directory.

Since our follow-up, the Prince Albert Weather Centre has closed. All calls are now forwarded to the Saskatoon Weather Centre.

Environment Canada

Atmospheric Environment Branch
(93458)

Saskatoon, Saskatchewan
(306) 975-6979 (English)
(306) 975-4266 (French)

We did not audit the provision of service in French at this telephone number in 1994. The 1997 study showed that the service in French provided at this number is very good.

This is an automated telephone service to obtain information on weather forecasts. For the purposes of the follow-up, we audited the number that provides service in French. We also compared the detailed weather advisory service provided in French with that in English. The telephone numbers listed in the TBS directory of offices designated bilingual are reversed: service in French is found at (306) 975-6979 and service in English at (306) 975-4266. We note, however, that the numbers are correctly entered in the local telephone directory.

At (306) 975-6979, the answering machine greets members of the public in French and the service provided is very good. At (306) 975-4266, the greeting is in English and the service is also very good. The auditor noted, however, that the information on the weather advisory service is a little less detailed in French than it is in English (Weather One On One).

The Saskatchewan Environmental Services Centre in Saskatoon is located on the campus of the University of Saskatchewan. It provides little counter service. A bilingual receptionist greets members of the public in both official languages. The office also has the services of a bilingual promotion officer. All documentation, as well as interior and exterior signage concerning the office, are in both official languages.

We were informed that the weather service in French provided by this centre, both to the general public and the media, comes from the Department's regional office in Winnipeg. It is the regional office which provides the weather service in French for Manitoba, Saskatchewan and Alberta.

We did not audit service in person since our follow-up was concerned with weather service, but we visited the site and met with an employee and the director. Staff are aware of the office's linguistic obligations. Written information on the subject has been circulated. The office's promotion officer maintains on-going communication with various French-speaking organizations in the region, including the media and school boards. The office is therefore very well informed about the needs of the French-speaking community and is thereby better able to inform it of the services it provides.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. ensure that the information on the weather advisory service is as detailed in French as in English.

Department's response

Corrective measures have been taken and weather warnings and advisories now have the same level of details in English and in French.

Farm Credit Corporation

(12082)

477-15th Street East
Prince Albert, Saskatchewan
S6V 1G1
(306) 953-8562

This office was not able to provide service in French at the time of our 1994 study. It is now able to offer acceptable service in French. Improvements, however, are required to ensure that the quality of the service is equal to that of service in English.

Exterior and interior signage was in both official languages. Our auditor, however, noted that the quality of the French of most of the interior signage left somewhat to be desired. Documentation and forms on the display racks were available in both official languages. The office displayed the TBS pictogram indicating that it provided service in English and in French.

For the assessment of telephone service, the auditor dialed the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory. For the two calls, the greeting was in English only. On the first call, the person to whom the auditor spoke asked him to speak more slowly, since her French was limited. She answered the auditor's questions with a great deal of hesitation and few details. The auditor considered that the service was not comparable to that provided to English-speaking clients. On the second call, the service provided in French was satisfactory.

When we visited the office, the auditor was greeted in English only. The service subsequently provided in French was acceptable. The office has seven employees, only one of whom is bilingual. The presence of a single bilingual employee is not conducive to the provision of service in French on a regular basis. According to management, the staff are aware of the office's linguistic obligations. Active offer in both languages is not provided because some English-speaking clients apparently complained. Rather than ceasing to provide two-language reception, we believe that the office staff should explain to its clientele the reasons why it must continue to do so. The office staff meet the agricultural community they serve on a daily basis, including French-speaking farmers. The Regina office is responsible for more formal contacts with representatives with the French-speaking community of Saskatchewan.

At headquarters, we were told that the Corporation expects to set up a toll-free telephone service for the entire country to improve client service. The Prince Albert office nevertheless has the obligation to serve the public in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Farm Credit Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the quality of French on the office's interior signage is adequate;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees to serve the public in both official languages at all times.

Corporation's response

The Corporation has taken the following measures to remedy the situation:

- It has reviewed and revised all interior and exterior signage in Prince Albert.
- It has informed the staff in its Prince Albert office of their obligation to provide a two-language greeting at all times.
- Since our last visit, it has hired a bilingual Credit Advisor to serve its French-speaking customers. The office assistant will also be starting training by the end of March 1998 to improve her skills for taking messages, accepting payments, etc. in French. This means that the office will have a functionally bilingual Office Assistant, a functionally bilingual Credit Advisor and one fully bilingual Credit Advisor to meet the needs of its French-speaking clientele.

Farm Credit Corporation

Regional Office
(12084)

900-1801 Hamilton Street
Regina, Saskatchewan
S4P 4L5
(306) 780-5610

This office provided good service in French at the time of our 1994 study. The situation has since deteriorated. The office has serious deficiencies to correct.

On our 1997 visit, exterior and interior signage was bilingual. Documentation available to the public was in both official languages. The office did not display the TBS pictogram indicating that it was designated to provide service in English and in French.

For the audit of telephone service in French, we dialed (306) 780-5610, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual, which also appears in the local telephone directory. Telephone reception was in both languages for the two calls made to this office. The first time, the call was put on hold and a message, in English only, stated that the telephone lines were all busy. The receptionist picked up the call and told the auditor that he would immediately obtain service if he spoke English. She also said that she was the only bilingual person at the office that day. On the second call, the same scenario was repeated, but the receptionist succeeded in finding someone who could serve our auditor in French. Clearly, the office does not project the image of an office designated bilingual where it is easy for a French-speaking client to obtain service in his language.

When we visited the office, the greeting was in English only and, in view of the receptionist's obvious difficulty in understanding French, the auditor continued in English.

According to the manager, the staff is aware of the office's linguistic obligations. The subject is discussed at an annual meeting. The office has some 30 employees, a few of whom are apparently bilingual, but only the receptionist position is designated bilingual. The language requirements of this position are at the intermediate level. The incumbent of the position exceeds these requirements, but her replacement does not meet this level of linguistic proficiency. According to the manager, communications with representatives of the French-speaking community are the responsibility of the Corporation's headquarters in Regina.

The Farm Credit Corporation is undergoing a major reorganization. A toll-free telephone service will be put in place to serve clients better anywhere in Canada. The Corporation expects to abolish all its regional offices.

The Regina regional office was closed in the spring of 1997 and its operations are now under the authority of the headquarters in Regina. Hence, there is no need to pursue the audit of this office further. However, we invite the headquarters of the Farm Credit Corporation to take our observations and the deficiencies we found into account to ensure that the French-speaking public previously served by this office receives service of comparable quality to that provided to the English-speaking public.

Corporation's response

The offices now found at the same location are considered part of the Corporate Office and still provide a two-language greeting at the reception. Bilingual staff are on hand to answer any questions from the public.

Business Development Bank of Canada

(12092)

1100-1st Avenue East
Prince Albert, Saskatchewan
S6V 5R8
(306) 953-8580

This office provided very good service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the office has succeeded in maintaining very good service in French by telephone.

For the telephone assessment, the auditor dialed (306) 953-8580, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory. The greeting was in both languages and service provided in French was very good on the two calls made to this office.

The auditor went to the address indicated. Exterior signage was bilingual. The office was closed. The office is open by appointment only. While passing through Saskatoon, the auditor took the opportunity to visit the Saskatoon office.

(12096)

Canada Building
8th Floor, 105-21st Street East
Saskatoon, Saskatchewan
S7K 0B3
(306) 975-4822

Exterior and interior signage was bilingual. The office displayed the TBS pictogram indicating that it provided service in English and in French. Documentation and forms available to the public were in both languages.

When we visited the office, the greeting was in both languages and the service provided in French was very good. The office has two bilingual positions out of 12. The two incumbents meet the language requirements of their position. Staff are aware of the office's linguistic obligations. They are kept informed by means of memorandums and oral reminders. Staff of the Saskatoon office provides services at the Prince Albert office. An officer travels to Prince Albert to provide service by appointment. Service is available in English or in French. This system has been in place for approximately eight years and provides good results.

The Bank's Regina office is involved in supporting the development of the province's official language minority community. It is therefore the Regina office that maintains regular

communications with representatives of the French-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided by the Bank.

The Bank's offices in Saskatoon and Prince Albert meet their linguistic obligations very well.

Health Canada

Health Protection Branch
(12100)

Federal Building
Room 412
101-22nd Street East
Saskatoon, Saskatchewan
S7K 0E1
(306) 975-4502

This office was not able to provide service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the situation has hardly changed, since the office simply has no two-language capability to meet its linguistic obligations.

For the telephone assessment, the auditor dialed (306) 975-4502, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory. On the first call, he was greeted by a recorded message in both languages on an answering machine. Since he did not leave a message for the call to be returned, he was not able to determine whether service was available in French. On the second call, the greeting was in English only. In view of the nervousness shown by the employee faced with a request for service in French, the auditor thought it preferable not to pursue the experiment.

Exterior and interior signage was bilingual. Not all documentation and forms were available in both official languages, nor did the office display the TBS pictogram to indicate to members of the public that it was designated to provide service in English and in French.

When we visited the office, the greeting was in English only and service in French was not available. The office has three employees. As in 1994, no position is designated bilingual. The manager relies on the use of administrative measures to provide service in French: the transfer of calls in French to the Winnipeg office, the preparation of recorded two-language messages and the provision of service in French by calling upon the staff of another Department for visitors who come to the office. This situation is unacceptable and the Department must rectify it promptly.

Management believes that the staff is aware of the office's obligation to serve the public in both official languages. A memorandum was circulated on this subject approximately seven months ago. Our experience shows that the staff does not respect established procedures. In addition, the office does not maintain any contact with the official language minority community, believing that its regulatory role prevents this. The office does not really meet its linguistic obligations and we believe that it would be to its advantage to establish links with representatives of the French-speaking community.

When it was made aware of the deficiencies, management took measures to improve its shortcomings or correct specific points. Accordingly, the TBS pictogram was displayed. Documentation and forms are now available in both official languages. Employees were helped to record two-language messages on their answering machines. Management also made a commitment, without a specific deadline however, to fill the next officer position that may become vacant with a bilingual person. As for the position of part-time receptionist, if it is maintained, consideration will be given to staffing it with a bilingual person.

Despite these measures and commitments, we do not believe that this is sufficient for the French-speaking citizens of Saskatchewan to receive service in French of quality equal to that provided in English.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Health Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. review the linguistic designation of positions to ensure that the office is able to provide service in both official languages at all times;

3. regularly inform employees of their obligations regarding service to the public in both official languages;

4. establish regular communications with the French-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided.

Department's response

In response to the report's recommendations, the following corrective measures have been taken:

- Staff have been advised and trained in their responsibilities. All electronic messages are recorded in both official languages.
- The receptionist/clerk position has been designated bilingual and has been staffed.
- Staff are regularly advised of their obligations regarding service to the public in both official languages and the regional office has instituted an internal quality assurance check system.
- Health Canada has taken a corporate approach in its relations with the French-speaking community whereby it has designated an individual within its Saskatchewan operation to maintain an ongoing liaison.

Commissioner's comments

The COL is pleased that the Department has staffed the bilingual clerk/receptionist position. However, he does not believe that having only one bilingual employee in this designated office is sufficient to provide at all times a service of equal quality to French-speaking citizens as that offered to English-speaking ones. He would like to be informed, within three months after the publication of this report, of additional measures the Department will take to increase its two-language capability.

Health Canada

Health Programs and Services Branch (12110)

Health Promotion and Social Development
Federal Building
3rd Floor
1975 Scarth Street
Regina, Saskatchewan
S4P 3K4
(306) 780-5355

This office provided satisfactory service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that serviceoffered in French by this office has deteriorated somewhat.

For the assessment of service in French by telephone, the auditor dialed (306) 780-5355, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual but absent from the local telephone directory. The greeting was in both languages, but service in French was not provided, since the person competent in the area did not speak French. The auditor was offered the option of calling Ottawa to obtain the information requested. It should be noted that a citizen would have to pay the cost of a long-distance call to obtain the service requested in French.

For the second call, the auditor dialed (306) 780-7151, the number listed in the local telephone directory but not in the TBS directory. The greeting and the recorded message were in both languages on the answering machine. The auditor left his contact information, but no one returned the call. The same experience was repeated on the third call. The auditor then again telephoned (306) 780-5355. The bilingual receptionist informed him that the bilingual officer would return several days later. She also acknowledged that he would obtain service immediately if he spoke English. The service provided in French is not comparable to that provided in English.

When we visited the office, exterior signage was in both official languages. Signage inside was almost entirely bilingual, except for in-house signs in English only. These signs were concerned with the office's hours and the time when staff who were absent would return. The office displayed the TBS pictogram indicating to the public that it provided service in English and in French. Documentation on the display racks was not fully available in both official languages. When our auditor went to reception, the greeting was in English only, but the service subsequently provided in French was of very good quality.

The office has 12 employees, including four indeterminate ones. Two of the 12 employees fill bilingual positions: the receptionist and the manager. The manager has the intermediate level of linguistic proficiency, while the receptionist has the superior level. Staff are aware of the office's

linguistic obligations. The question is occasionally discussed in meetings. In addition, the office maintains regular contacts with the French-speaking community to identify its needs and inform it of the services and programs available.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Health Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the office's interior signage is in both official languages;

2. ensure, within two months after publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display racks;

3. ensure, within two months after publication of this report, that the employees who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within three months after publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees for French-speaking citizens to obtain quality service in their language without waiting longer than English-speaking citizens;

5. in the next regional telephone directory, insert a heading in French that identifies the numbers that provide service in French;

6. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages.

Department's response

In response to the report's recommendations, the following corrective measures have been taken:

- Recommendations 1 through 3 have been in place for over nine months.
- Recommendation 4 - Two out of a complement of ten existing positions in the Regina office are bilingual imperative.
- Corrective measures have already been taken to ensure the telephone directories identify two-language capability to answer questions.

Commissioner's comments

We are aware that there are two bilingual employees in the Regina office. However, as our telephone audits show, this two-language capability may not be sufficient to provide service in French to French-speaking citizens on an equal basis to that provided in English to English-speaking citizens. On two occasions, service in French could not be obtained on the telephone. On the first occasion, the officer responsible for providing the service did not speak French and on the other, the bilingual officer was away from the office for several days. However, had our auditor decided to be served in English, he would have obtained serviceimmediately from an employee of the Regina office. This leads us to believe that the office may not have a sufficient number of bilingual employees to serve French-speaking citizens on the same footing as English-speaking ones. The COL therefore maintains recommendation number 4 and asks the Department to inform him, within three months after the publication of this report, of the measures it has taken to implement it.

Human Resources Development

Saskatchewan Regional Office (12101A)

2101 Scarth Street
Regina, Saskatchewan
S4P 2H9
(306) 780-7294

This office was not able to provide service in French at the time of our 1994 study. The 1997 follow-up showed that the situation has improved greatly in this regard, but that additional efforts are required to ensure quality service in French at all times.

For the assessment of services provided by telephone, the auditor dialed (306) 784-7294, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual but which does not appear in the local telephone directory. The greeting was in English only and the person reached was not able to provide service in French. She did, however, give the auditor a telephone number for him to obtain service in French. The auditor then dialed the number indicated, (306) 780-6264, a number listed in the local telephone directory under the heading of general inquiries. At this number, the greeting was in both languages and service provided in French was very good. We note, however, that the person who provided the information invited our auditor to use English if he wished to make things easier. On the second call to this number, the greeting was in both languages, but the receptionist transferred the call in English only. Service in French was satisfactory, but was not fully comparable to that provided in English.

When we visited the office, exterior signage was bilingual. Although the Department's official interior signage was bilingual, the presence of a number of home-made signs in English only was conspicuous. We also noted the presence of documentation in English without an equivalent in French. The same situation prevailed for certain documents in French without their equivalent in English. The office displayed a pictogram in the waiting room to indicate that it provided services in English and in French. However, there was no pictogram in Public Affairs, where visitors go.

During the visit, the greeting at reception was in English only. The service subsequently provided in French was very good. The regional office has 118 employees, only three of whom fill positions designated bilingual. The three incumbents meet the language requirements of their position.

According to management, staff and supervisors are aware of the office's linguistic obligations. It is acknowledged, however, that employees sometimes forget established procedures and that there is a need to issue reminders on this subject, which management has agreed to do. The office maintains regular communications with organizations of the French-speaking community.

It has suggested various initiatives, including one in cooperation with the Canadian Broadcasting Corporation, to identify the training needs of the French-speaking community.
We have also been informed that approximately 120 positions have been cut from the entire organization since 1995. What has become of the bilingual positions and incumbents as a result of this reorganization? Telephone services have been centralized in Regina. However, requests for service in French have been forwarded to Winnipeg, Manitoba, thereby ignoring the linguistic obligations attached to the office.

At the time of our visit, the Department was undertaking talks with provincial authorities to sign an agreement on the devolution of labour market training programs to Saskatchewan. The Department intends to include a language clause in the agreement to ensure the availability of service in French, something it is not able to do adequately itself, based on the results of our follow-up.

The office has improved the provision of service in French, but its very limited two-language capability makes it difficult for it to progress in this regard. The office should review its two-language capability as a whole to improve the availability and quality of service in French and ensure that it can provide service in French when bilingual staff are absent.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that interior signage in the office is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display racks;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees to serve the public in both official languages at all times;

5. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages.

Department's response

The recommendations dealing with in-person services will be examined and if relevant, will be addressed in the time frames recommended. The challenge does remain the two-language capability in certain offices given that recruitment at this time is not taking place.

As far as telephone communications are concerned, the implementation of Program Review and the development of the Service Delivery Network in the Department necessitated the centralization of various functions to ensure efficiencies. Accordingly, Employment Insurance telephone enquiries were centralized from all centres within Saskatchewan. For English-speaking clients, the service is now provided by staff located in the Regina Employment Insurance Telecentre. For French-speaking clients, the service is now provided by staff located at the Winnipeg Employment Insurance Telecentre. There is only one English enquiries telephone number and one French enquiries telephone number for all Saskatchewan clients. Both numbers are accessed through a 1-800 service.

The role of the Employment Insurance Telecentre is to provide information related to clients' claims for insurance or other insurance related questions. It can also provide Saskatchewan clients with information on how to access employment related information through the use of various on line information product lines. These questions are answered through the use of technology equally available to staff, whether they are located in Saskatchewan or Manitoba. Staff at the Employment Insurance Telecentre are accessed by the public solely through the use of telephones. They provide no in-person services and are not expected to interact with the communities. Human Resource Centres of Canada staff are expected to carry out this role.

Commissioner's comments

It should first be noted that, since our last visit, the Canada-Saskatchewan agreement on labour market development, signed in February 1998, came into force on April 1, 1998. The agreement contains a clause guaranteeing access to programs and services now provided by the province in both official languages where the latter were previously available in federal offices in Saskatoon, Regina, Prince Albert and Moose Jaw. The province also agreed to consult the Fransaskois community to develop a procedure for allocating funding to various programs.

With regard to the provision of service in both official languages by this office, the COL has reviewed the situation in general in light of the OLA and the Regulations and of their practical application by the Department. On the one hand, when HRDC decided to close the Saskatoon call centre and centralize all telephone inquiries about employment insurance to the Regina office, it by the same token broadened that office's administrative area to the entire province. The Regina office now has the obligation to provide these services in both official languages. When HRDC, for reasons of administrative efficiency, asks the Winnipeg call centre to provide

service in French to the French-speaking population of Saskatchewan, it is actually using an administrative measure to temporarily relieve the Regina office of its linguistic obligations.

While it may be easier to recruit bilingual staff in Winnipeg than in Regina, the fact remains that it is the Regina office that has the obligation to provide service in both languages. In offices where there are not enough bilingual staff, institutions often use such temporary measures. They must, however, ensure that such administrative measures do not become the permanent way of providing service in French.

In the case in question, we also made several telephone calls to be sure, once again, that the services provided by HRDC to the French-speaking population of Saskatchewan are of equal quality to those offered to the English-speaking population.

When a Saskatchewan French-speaking person, for example, telephones the call centre to obtain services related to employment insurance at a time of life when he or she may feel vulnerable and at a disadvantage, perception of the service in itself constitutes a large part of reality. If that person has to ask a number of questions to obtain the same service or information in French that could have been obtained with a single question in English, that in large part constitutes the difference in the quality of service. If he or she is answered in French with a figure without any other information, whereas the answer in English is accompanied by a narrative spontaneously given by an employee who knows the situation in the province, that is the difference in the quality of service.

We asked the same questions of staff at the Regina and Winnipeg call centres. We were answered correctly in French from Winnipeg, but without any details, whereas, on the English side, from Regina, we were given explanations that helped us understand the local situation. The very purpose of the Regina office is to serve the province's population, both French-speaking and English-speaking, in accordance with the spirit of the OLA and Regulations.

In the circumstances, the COL maintains his recommendations regarding this office and considers the transfer of calls in French from Saskatchewan to the Winnipeg call centre solely a temporary administrative measure.

For this reason, the COL wishes to receive, no later than three months after publication of this report, additional information on the measures the Regina office plans to take to genuinely meet its linguistic obligations, particularly with regard to the services of the Regina call centre.

The COL also intends to bring this situation to the attention of TBS to ensure uniform application of both the provisions and the spirit of the Regulations.

Human Resources Development

Prince Albert Office
(12018)

Federal Building
1288 Central Avenue
Prince Albert, Saskatchewan
S6V 4V8
(306) 953-8401
(306) 953-8644

We did not audit the provision of service in French by this office in our 1994 study. The 1997 study showed that it experiences certain problems in offering consistent service in French, particularly by telephone. The limited two-language capability of the office adversely affects its performance in this regard.

For the assessment by telephone of service provided in French, the auditor first dialed (306) 953-8401, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual. This is the number listed to reach the Prince Albert Human Resources Centre. The call went to the voice mail of an employee who had a message recorded in English only. The same situation was repeated on the second call.

At (306) 953-8644, the number listed in the TBS directory to obtain service in French for Income Security, the greeting was in English only and the recorded message on the answering machine indicated the office hours of the officer responsible in English only. Therefore, there was no service in French by telephone. It should be noted that neither of the two preceding numbers appears in the local telephone directory. Instead, the local telephone directory indicates 1-800-277-9915 for service in French and 1-800-277-9914 for service in English.

When we visited the Centre, exterior and interior signage was bilingual. Documentation and forms available to the public on the display racks were in both languages. The office displayed the pictogram indicating that service was provided in English and in French. The greeting was in both languages and the service provided in French was very good.

The office has three designated bilingual positions out of 23. They are filled; they require the intermediate level of linguistic proficiency. The incumbents meet or exceed the language requirements of their position.

Management and staff are aware that the office has the obligation to serve the public in English and in French. The information in this regard, however, seems to date from some time ago, so that more frequent reminders would increase the awareness of staff in this regard.
The office does not maintain communications as such with the French-speaking community it serves. The office relies on the fact that one or more employees belong to this community to

keep it aware of the community's needs and inform it of the services provided by the office. We are not sure that these unofficial contacts are effective in identifying the needs of the French-speaking community and informing it of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a greeting in both official languages to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees to serve the public in both official languages, particularly by telephone, at all times;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that recorded messages on answering machines are in both official languages, at the numbers listed for service in English and in French;

4. regularly inform staff of their obligations regarding service to the public in both official languages;

5. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages.

Department's response

The recommendations dealing with in-person services will be examined and if relevant, will be addressed in the time frames recommended. The challenge does remain the two-language capability in certain offices given that recruitment at this time is not taking place.

Human Resources Development

Regina Infocentre
(1598)

Infocentre
Regina, Saskatchewan
(306) 780-6130

The office provided very good service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that it is no longer able to meet this obligation adequately.

By means of a telephone message service, the Centre is responsible for informing the public on any question relating to employment programs. Members of the public can also speak to a duty officer for any question that may not be dealt with by the telephone message system.

We dialed (306) 780-6130, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual. The number also appears in the local telephone directory. The greeting was in English only, as were all instructions on the various services. The auditor dialed "0" to speak directly to an officer. The greeting was in English only and the employee, while indicating that she did not speak French, provided a number, 1-800-808-6352, for information in French. At this number, answered from Winnipeg, it was impossible to obtain an answer to a question concerning Regina. We repeated the same operation and obtained the same result on two occasions. On the last call, the receptionist provided a local telephone number for service in French, (306) 780-6755. This number was not listed in the local telephone directory.

Regional management indicated that there was an error in the last telephone directory for the listing of the number that should provide service in French. It was the number for service in English which appeared. Management agreed to list the number that provides service in French in the next directory. Our recent spot-checks show that the manager has since taken the required measures and this number now appears in the new directory.

As the Department has decided to transfer telephone service requests in French to Winnipeg, none of the 22 employees of the Regina Infocentre occupies a bilingual position. We are of the opinion that, as a result of this decision, services of a lesser quality are being provided in French to the French-speaking community than those in English to the English-speaking community. By asking another office to provide service in French in its place, the Regina Infocentre does not meet its statutory obligation.

Regional management told us that it is aware of the obligations of this office and the other offices in the region. It receives information on the subject regularly from headquarters. This information in turn is circulated to all staff.

As this office only provides service over the telephone, it does not maintain regular communications with Saskatchewan's French-speaking community. These contacts take place through the Regional Coordinator of Official Languages.

It is quite clear that this office does not meet its linguistic obligations and that immediate measures must be taken to correct the deficiencies identified.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a greeting in both official languages to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees at the Regina Infocentre to serve the public in both official languages at all times;

3. inform TBS immediately of the appropriate telephone number of the Regina Infocentre to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages.

Department's response

The recommendations dealing with in-person services will be examined and if relevant, will be addressed in the time frames recommended. The challenge does remain the two-language capability in certain offices given that recruitment at this time is not taking place.

As far as telephone communications are concerned, the implementation of Program Review and the development of the Service Delivery Network in the Department necessitated the centralization of various functions to ensure efficiencies. Accordingly, Employment Insurance telephone enquiries were centralized from all centres within Saskatchewan. For English-speaking clients, the service is now provided by staff located in the Regina Employment Insurance Telecentre. For French-speaking clients, the service is now provided by staff located at the Winnipeg Employment Insurance Telecentre. There is only one English enquiries telephone number and one French enquiries telephone number for all Saskatchewan clients. Both numbers are accessed through a 1-800 service.

The role of the Employment Insurance Telecentre is to provide information related to clients' claims for insurance or other insurance related questions. It can also provide Saskatchewan clients with information on how to access employment related information through the use of

various on-line information product lines. These questions are answered through the use of technology equally available to staff, whether they are located in Saskatchewan or Manitoba. Staff at the Employment Insurance Telecentre are accessed by the public solely through the use of telephones. They provide no in-person services and are not expected to interact with their communities. Human Resource Centres of Canada staff are expected to carry out this role.

Commissioner's comments

It should first be noted that, since our last visit, the Canada-Saskatchewan agreement on labour market development, signed in February 1998, came into force on April 1, 1998. The agreement contains a clause guaranteeing access to programs and services now provided by the province in both official languages where the latter were previously available in federal offices in Saskatoon, Regina, Prince Albert and Moose Jaw. The province also agreed to consult the Fransaskois community to develop a procedure for allocating funding to various programs.

With regard to the provision of service in both official languages by this office, the COL has reviewed the situation in general in light of the OLA and the Regulations and of their practical application by the Depart..nt. On the one hand, when HRDC decided to close its Saskatoon call centre and centralize all telephone inquiries about employment insurance to the Regina office, it by the same token broadened that office's administrative area to the entire province. The Regina office now has the obligation to provide these services in both official languages. When HRDC, for reasons of administrative efficiency, asks the Winnipeg call centre to provide service in French to the French-speaking population of Saskatchewan, it is actually using an administrative measure to temporarily relieve the Regina office of its linguistic obligations.

While it may be easier to recruit bilingual staff in Winnipeg than in Regina, the fact remains that it is the Regina office that has the obligation to provide service in both languages. In offices where there are not enough bilingual staff, institutions often use such temporary measures. Institutions must, however, ensure that such administrative measures do not become the permanent way of providing service in French.

In the case in question, we also made several telephone calls to make sure, once again, that the services provided by HRDC to the French-speaking population of Saskatchewan are of equal quality to those provided to the English-speaking population.

When a Saskatchewan French-speaking person, for example, telephones the call centre to obtain services related to employment insurance at a time of life when he or she may feel vulnerable and at a disadvantage, perception of the service in itself constitutes a large part of reality. If that person has to ask a number of questions to obtain the same service or information in French that could have been obtained with a single question in English, that in large part constitutes the difference in the quality of service. If he or she is answered in French with a figure without any other information, whereas the answer in English is accompanied by a narrative spontaneously

given by an employee who knows the situation in the province, that is the difference in the quality of service.

We asked the same questions of staff at the Regina and Winnipeg call centres. We were answered correctly in French from Winnipeg, but without any details, whereas, on the English side, from Regina, we were given explanations that helped us understand the local situation. The very purpose of the Regina office is to serve the province's population, both French-speaking and English-speaking, in accordance with the spirit of the OLA and Regulations.

In the circumstances, the COL maintains his recommendations regarding this office and considers the transfer of calls in French from Saskatchewan to the Winnipeg call centre solely a temporary administrative measure.

For this reason, the COL wishes to receive, no later than three months after publication of this report, additional information on the measures the Regina office plans to take to genuinely meet its linguistic obligations, particularly with regard to the services of the Regina call centre.

The COL also intends to bring this situation to the attention of TBS to ensure uniform application of both the provisions and the spirit of the Regulations.

Human Resources Development

Saskatoon Infocentre
(1599)

Infocentre
Saskatoon, Saskatchewan
(306) 975-5370

We received very good service in French from this point of service at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that it is now closed and that services are provided by the Winnipeg and Regina Infocentres.

For our telephone audit, we dialed (306) 975-5370, the number of the Saskatoon Infocentre listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory.

For the two calls made to this number, the greeting by the automated call system was in both languages. Service in French was very good. The follow-up showed that services in French are now provided by the Winnipeg Infocentre and that those in English are provided by the Regina Infocentre. English-speaking citizens can therefore have access to services in English in their own province while French-speaking ones obtain service in French outside Saskatchewan. French-speaking citizens of Saskatchewan therefore do not receive services of a quality equal to that of the English-speaking population.

Human Resources Development

Human Resource Centre Moose Jaw (2426)

61 Ross Street West
Moose Jaw, Saskatchewan
S6H 2M2
(306) 691-3300

This office provided adequate service in French in 1994. The follow-up in 1997 showed that the office offers good service in French, but that certain deficiencies must be corrected to improve the service.

Exterior signage was in both official languages. Interior signage was not entirely in both languages. At the entrance to the office, there were unilingual English signs concerning the Employment Assistance Program. Documentation and forms available to the public were in both official languages. The TBS pictogram indicated that the office provided service in English and in French.

For the telephone service assessment, the auditor dialed (306) 691-3300, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual. This number does not appear in the local telephone directory. We learned that there is no longer service at this number. On the second call, the auditor dialed the number listed in the local telephone directory, (306) 693-7233. The greeting was in both languages and the service provided in French was very good. The call had been taken at the Winnipeg office. The same scenario was repeated on the third call. Service offered in French by telephone is therefore not comparable to that provided to English-speaking citizens, who have access to the resources of the Moose Jaw office itself. This office does not fully meet its linguistic obligations by letting another office provide service in French in its place. This is a deficiency that must be corrected.

When we visited the office, the greeting was in English only, but the service subsequently provided in French was very good. The office has 14 employees, two of whom fill positions designated bilingual. The two incumbents meet the language requirements of their positions. Staff are aware of the office's linguistic obligations. They were discussed last year when the reorganization of services was completed. The Moose Jaw office does not maintain communications with the local French-speaking community. This responsibility has instead been assigned to the regional office. We believe that it would be to the advantage of the Moose Jaw Human Resources Centre itself to maintain regular communications with the French-speaking community to keep abreast of its needs and inform it of its programs.

It is clear that the office does not truly meet its linguistic obligations regarding service in French provided by telephone.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that signage inside the office is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees at the Moose Jaw Human Resources Centre to serve the public by telephone in both official languages at all times;

4. insert a heading in French in the next regional telephone directory identifying the telephone number that provides service in French in Moose Jaw;

5. inform TBS immediately of the appropriate telephone number to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages;

6. establish regular communications with the French-speaking community of Saskatchewan to identify its needs and inform it of the services provided by the Moose Jaw Human Resources Centre.

Department's response

The recommendations dealing with in-person services will be examined and if relevant, will be addressed in the time frames recommended. The challenge does remain the two-language capability in certain offices given that recruitment at this time is not taking place.

As far as telephone communications are concerned, the implementation of Program Review and the development of the Service Delivery Network in the Department necessitated the centralization of various functions to ensure efficiencies. Accordingly, Employment Insurance telephone enquiries were centralized from all centres within Saskatchewan. For English-speaking clients, the service is now provided by staff located in the Regina Employment Insurance Telecentre. For French-speaking clients, the service is now provided by staff located at the Winnipeg Employment Insurance Telecentre. There is only one English enquiries telephone number and one French enquiries telephone number for all Saskatchewan clients. Both numbers are accessed through a 1-800 service.

The role of the Employment Insurance Telecentre is to provide information related to clients' claims for insurance or other insurance related questions. It can also provide Saskatchewan clients with information on how to access employment related information through the use of various on line information product lines. These questions are answered through the use of technology equally available to staff, whether they are located in Saskatchewan or Manitoba. Staff at the Employment Insurance Telecentre are accessed by the public solely through the use of telephones. They provide no in-person services and are not expected to interact with their communities. Human Resource Centres of Canada staff are expected to carry out this role.

Commissioner's comments

It should first be noted that, since our last visit, the Canada-Saskatchewan agreement on labour market development, signed in February 1998, came into force on April 1, 1998. The agreement contains a clause guaranteeing access to programs and services now provided by the province in both official languages where the latter were previously available in federal offices in Saskatoon, Regina, Prince Albert and Moose Jaw. The province also agreed to consult the Fransaskois community to develop a procedure for allocating funding to various programs.

With regard to the provision of service in both official languages by this office, the COL has reviewed the situation in general in light of the OLA and the Regulations and of their practical application by the Department. On the one hand, when HRDC decided to close the Saskatoon call centre and centralize all telephone inquiries about employment insurance to the Regina office, it by the same token broadened that office's administrative area to the entire province. The Regina office now has the obligation to provide these services in both official languages. When HRDC, for reasons of administrative efficiency, asks the Winnipeg call centre to provide service in French to the French-speaking population of Saskatchewan, it is actually using an administrative measure to temporarily relieve the Regina office of its linguistic obligations.

While it may be easier to recruit bilingual staff in Winnipeg than in Regina, the fact remains that it is the Regina office that has the obligation to provide service in both languages. In offices where there are not enough bilingual staff, institutions often use such temporary measures. Institutions must, however, ensure that such administrative measures do not become the permanent way of providing service in French.

In the case in question, we also made several telephone calls to be sure, once again, that the services offered by HRDC to the French-speaking population of Saskatchewan are of equal quality to those provided to the English-speaking population.

When a Saskatchewan French-speaking person, for example, telephones the call centre to obtain services related to employment insurance at a time in life when he or she may feel vulnerable and at a disadvantage, perception of the service in itself constitutes a large part of reality. If that person has to ask a number of questions to obtain the same service or information in French that could have been obtained with a single question in English, that in large part constitutes the

difference in the quality of service. If he or she is answered in French with a figure without any other information, whereas the answer in English is accompanied by a narrative spontaneously given by an employee who knows the situation in the province, that is the difference in the quality of service.

We asked the same questions of staff at the Regina and Winnipeg call centres. We were answered correctly in French from Winnipeg, but without any details, whereas, on the English side, from Regina, we were given explanations that helped us understand the local situation. The very purpose of the Regina office is to serve the province's population, both French-speaking and English-speaking, in accordance with the spirit of the OLA and Regulations.

In the circumstances, the COL maintains his recommendations regarding the Moose Jaw office and considers the transfer of calls in French from Saskatchewan to the Winnipeg call centre solely a temporary administrative measure.

For this reason, the COL wishes to receive, no later than three months after publication of this report, additional information on the measures the Moose Jaw office plans to take to genuinely meet its linguistic obligations, particularly with regard to the telephone services.

The COL also intends to bring this situation to the attention of TBS to ensure uniform application of both the provisions and the spirit of the Regulations.

Industry Canada

District Office
(11991)

2002 Victoria Avenue
Suite 1020
Regina, Saskatchewan
S4P 0R7
(306) 780-5008
(306) 780-5385
(306) 780-5391
(306) 780-5384

At the time of our 1994 study, the services of the office we audited came under the Department of Consumer and Commercial Affairs. It was not able to provide service in French. Industry Canada is now responsible for the services of this office. The follow-up showed that it had difficulties in providing service in French on a consistent basis.

For the purposes of the follow-up, we decided to audit the services related to legal metrology, (306) 780-5385, and consumer products, (306) 780-5384, two numbers listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory.

The auditor first dialed (306) 780-5385. The greeting was in English only and the employee offered, in English, to forward the call to a bilingual employee. After waiting a few moments, someone took down the auditor's contact information to return his call. Service was not provided in French since no one returned the call that day.

On the second call to the same number, the message on the voice mail was in English only. The auditor left his telephone number and a bilingual officer returned his call in French. The service in French was satisfactory.

The auditor then dialed (306) 780-5384. The greeting was in English only. The message on the voice mail was also in English. The auditor left his contact information for his call to be returned. It was returned the same day, and a message was left in English with the name and number of an officer. Service was not provided in French. On the second call to the same number, the message was in English only on the voice mail. The auditor again left his contact information for his call to be returned. It was returned in French and he was given the number of a bilingual officer at the Winnipeg office, (204) 284-0505. The auditor considers that he received service in French. The auditor made a third call to (306) 780-5384. The greeting was in English only and the employee asked the auditor if he spoke English. On receiving a negative reply, the employee sought the assistance of a bilingual third person in the office to serve as an interpreter. The auditor then dialed the same number. By speaking English, he immediately

obtained a service of very good quality. Service offered in French is far from being comparable to that provided in English.

Exterior signage of the office was bilingual. Interior signage was in both languages, except for one sign in English only. Forms were bilingual, but they had to be requested at reception. Although the documentation was available in both languages for the most part, it was displayed English-side only. A TBS pictogram on the counter and another on the desk of the bilingual employee indicated to the public that the office provided services in English and in French.

Reception in person was in English only by the first employee. The auditor spoke French. The second employee immediately intervened to answer the auditor in French. This person serves as an interpreter for French-speaking clients who telephone the office or visit it.

The office has 16 employees, four of whom fill positions designated bilingual. Two positions require the intermediate level of linguistic proficiency, while the other two call for the superior level. All incumbents meet the level of linguistic proficiency required by their position. This two-language capability may seem adequate on the whole, but because of its distribution in the various units of the office, certain sectors do not necessarily have the capability to serve the public in both official languages. Management states that the staff is aware of the office's linguistic obligations. Memoranda and electronic messages have been sent to employees on occasion.

It is the Saskatoon office that maintains communications with the official language minority community to identify its needs and inform it of the services provided by the office. We believe that it would be to the advantage of the Regina district office also to establish communications with the French-speaking community.

When management was made aware of the results of our follow-up, various measures were taken to correct the shortcomings identified:

- *Personnel at reception were reminded to greet the public in both languages by telephone and in person.*
- *Interior signage was reviewed to ensure that it is entirely bilingual.*
- *Additional display racks were ordered to display all the documentation in both official languages; documentation was also reviewed to ensure that it is fully bilingual.*
- *Messages left on voice mail will be modified to make them bilingual.*

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that messages recorded on answering machines are in both official languages at the numbers listed for service in English and in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that staff direct French-speaking citizens to bilingual officers in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees in the various sectors of the organization to serve the public in both official languages at all times;

5. establish regular communications with the French-speaking community of Saskatchewan to identify its needs and inform it of the services provided by the Regina district office.

Department's response

The following actions have been taken to address the recommendations:

- Measures have been taken to ensure that employees who regularly greet clients or answer the telephone at publicly published numbers provide Active Offer of Service. As well, measures were taken to ensure that service is available in both official languages at all times from our Client Service Centre. Also, publications and signage in this area are displayed in both official languages to encourage the public to communicate in the language of their choice.
- Measures have been taken to ensure that all recorded messages at publicly published telephone numbers are in both official languages;
- On a program basis, the Spectrum Management sector and the Measurement Canada sector already have bilingual officers and requests for service in French in these sectors are referred directly to them. As for the Fair Business Practices Branch, it does not have a bilingual officer, but general requests in French are forwarded to the Client Services Centre for service in that language. Program-specific requests in both official languages are referred to a 1-800 number in Ottawa. For the Bankruptcy program, general inquiries in French are handled by two bilingual staff in the Regina office. More in-depth inquiries are forwarded to a bilingual Bankruptcy Officer in Winnipeg, since the only Bankruptcy Officer in Regina is not bilingual. I would like to add here that Industry Canada has always encouraged all of its employees to take language training in both official languages if they choose to do so.
- As already noted, measures have been taken to ensure that employees from our Client Service Centre who greet clients or answer the telephone at publicly published numbers provide Active Offer of Service. As well most of our sectors have bilingual staff to respond to requests from the public in both official languages. However, we need to do more work to ensure each program has enough bilingual employees to provide service in French at all times, in person. This is proving to be most difficult, yet one of the most

important, targets to achieve. Managers have been advised to staff vacancies on a bilingual imperative basis. We will continue to strive to meet this goal.

- A strategy has been developed at the regional level in the PNWT Region to establish regular communications with the French-speaking community in Saskatchewan in order to identify its needs.

Commissioner's comments

The COL notes the Department's efforts to meet its linguistic obligations. However, he also finds that a number of sectors of the organization use administrative measures to provide service in French. These measures, which institutions may reasonably have to use for a short period of time to compensate for the temporary absence of bilingual staff, must not become the permanent way of providing service in French. The Department's response does not include any timetable indicating when the office will have sufficient linguistic capability to provide all its services in French.

The COL would therefore like to receive, no later than three months after publication of this report, an action plan with a timetable indicating the specific measures the Department plans to take to fully meet its linguistic obligations.

Industry Canada

District Office
(12122)

123-2nd Avenue South
7th Floor
Saskatoon, Saskatchewan
S7K 7E6
(306) 975-4400

This office was not able to provide service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the service it offers in French still leaves a great deal to be desired.

For the assessment of French service by telephone, the auditor chose to dial (306) 975-4298, the number of the office listed in the local telephone directory. It should be noted that this number is not listed in the TBS directory of offices designated bilingual. The greeting was in English only, but the service subsequently provided in French was very good. On the second call to the same number, the greeting and the message on the answering machine were in English only. There was no service in French.

Exterior and interior signage was bilingual. Documentation and forms available to the public on the display racks were in both official languages. The office displayed the TBS pictogram to indicate that it provided services in English and in French.

When we visited the office, the greeting was in English only and service in French was not available, since the bilingual employee was absent. The office has 43 employees, seven of whom are in bilingual positions. These positions all require the superior level of linguistic proficiency, and the employees meet this requirement. This two-language capability, however, is very unequally distributed in the various sectors, so that a number of them completely lack the capability to provide service in French. Management says that the staff is aware of the office's linguistic obligations. It is the Department's Official Languages Adviser who keeps them informed. The office maintains communications with the official language minority community to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Management acknowledges that it is experiencing difficulties in the distribution of linguistic capability within the various sectors. It believes, however, that it is able to provide service of comparable quality in either language by means of administrative measures. Our experience shows that these administrative measures do not provide good results. The Department will have to take concrete measures to rectify its linguistic deficiencies and ensure that French-speaking citizens receive service of a quality equal to that provided to English-speaking citizens.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that messages recorded on answering machines are in both official languages at the numbers listed for service in English and in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees in the various sectors of the organization to serve the public in both official languages at all times.

Department's response

The following actions have been taken to address the recommendations:

- Measures have been taken to ensure that employees who regularly greet clients or answer the telephone on publicly published numbers provide active offer of service. As well, measures were taken to ensure that service is available in both official languages at all times from our Client Service Centre.
- Measures have been taken to ensure that all recorded messages at publicly published telephone numbers are in both official languages.
- As already noted, measures have been taken to ensure that employees from our Client Service Centre who greet clients or answer the telephone at publicly published numbers provide the Active Offer of Service. As well most of our sectors have bilingual staff to respond to requests from the public in both official languages. However, we need to do more work to ensure each program has enough bilingual employees to provide service in French at all times, in person. This is proving to be most difficult, yet one of the most important targets to achieve. Managers have been advised to staff vacancies on a bilingual imperative basis. We will continue to strive to meet this goal.

Commissioner's comments

The COL notes the Department's efforts to meet its linguistic obligations. However, he also finds that a number of sectors of the organization use administrative measures to provide service in French. These measures, which institutions may reasonably have to use for a short period of time to compensate for the temporary absence of bilingual staff, must not become the permanent

way of providing service in French. The Department's response does not include any timetable indicating when the office will have sufficient linguistic capability to provide all its services in French.

The COL would therefore like to receive, no later than three months after publication of this report, an action plan with a timetable indicating the specific measures the Department plans to take to fully meet its linguistic obligations.

National Defence

Emergency and Preparedness Canada (12004)

Avord Tower
Room 850
2002 Victoria Avenue
Regina, Saskatchewan
S4P 0R7
(306) 780-5005

This office was not able to provide service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the situation has remained unchanged, without the slightest improvement. This is unacceptable, considering the office's role in an emergency. The Department of National Defence responsible for this office must take immediate measures to rectify the situation.

To assess service in French by telephone, the auditor dialed (306) 780-5005, the number which appears in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory. The greeting was in English only. The receptionist asked the auditor if he spoke English before forwarding the call to a unilingual English-speaking employee. The employee also asked the auditor if he spoke English. Service was not provided in French. The same scenario was repeated with little change on the second call.

The office's exterior signage was in both official languages. Interior signage was only partially bilingual. Most of the documents on the display rack were displayed English-side only, not projecting the image of an office designated to provide service in English and in French. The auditor also noted that some documents were available in English only. However, the office displayed the TBS pictogram indicating that it provided services in both languages.

When we visited the office, the greeting was in English only and the receptionist asked the auditor if he spoke English. She did not speak French.

This is a small office with three employees, none of whom was bilingual at the time of the follow-up. Management explained to us that this poor performance in terms of service in French was the result of a combination of circumstances. The director and his assistant director were both absent at the time of the auditor's visit. Because of budget constraints, the office uses temporary help to provide support services. The secretary employed on a temporary basis from January 1 to April 30, 1997 was not bilingual. At other times, management does its best to hire a bilingual secretary. In addition, the assistant director was about to begin language training for a six-week period. Meanwhile, management says it uses administrative measures involving the Ottawa office to provide service in French. We note, however, that these measures were of no

help in obtaining service in French either on our telephone calls or our visit, which were made on various dates over a two-week period.

This office maintains no communication with the French-speaking community of Saskatchewan.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of National Defence:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the office's interior signage is in both official languages;

2. ensure, within two months after publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on the display racks;

3. ensure, within two months after publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

4. as soon as possible and within three months after the publication of this report, acquire adequate two-language capability at its office of Emergency Preparedness Canada in Regina;

5. ensure, until the office of Emergency Preparedness Canada in Regina can provide service in French, that temporary administrative measures are used;

6. establish regular communications with the French-speaking community of Saskatchewan to identify its needs and inform it of the services provided by its office of Emergency Preparedness Canada in Regina.

Department's response

The following actions have been taken to address the recommendations:

- Interior signage is in both official languages.
- Publications are displayed in both official languages.
- The telephone is answered in both official languages and the public is greeted in both official languages.
- Two-language service has been provided since December 5, 1994 with the exception of two four-month terms when a bilingual candidate was not available. Due to budget constraints, administrative support is provided by students and every effort is made to employ a bilingual person at all times.

- Administrative arrangements are in place to provide service in French when the two-language capability is limited. (In these circumstances, a bilingual message will be displayed on the counter, beside the TBS pictogram, to indicate that "Upon request, bilingual service will be arranged with our Ottawa headquarters.")
- Communications with the French-speaking community in Saskatchewan are maintained through French-speaking community groups, French media and the Federal Regional Council.

Commissioner's comments

We cannot accept the situation where administrative support employees provide service in French while service in English is provided by an officer. We expect the Department to designate a bilingual officer position as soon as possible and to take effective administrative measures until the position is filled by a bilingual incumbent.

Displaying a bilingual message on the counter to the effect that, on request, arrangements for service in French can be made is tantamount to discouraging French-speaking clients from requesting service in French by telling them that service in French of lesser quality than that provided in English is available. The Department must have sufficient two-language capability at all times to cope with employees' departures, moves and leave. In addition, French-speaking members of the public must not be penalized because of budgetary constraints.

The COL would like to be informed, no later than three months after publication of this report, of the additional measures taken to ensure that French-speaking members of the public obtain service in French of quality equal to that provided in English.

National Defence

Canadian Forces Recruiting Centre Detachment (12129)

Federal Building
101-22nd Street East
4th Floor
Saskatoon, Saskatchewan
S7K 0E1
(306) 975-4020
1-800-856-8488

This office, which was then located at 229-4th Avenue South, provided very good service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the office no longer offers service in French consistently when the bilingual employee is absent.

For the assessment of service in French by telephone, the auditor dialed (306) 975-4020, the number of the office listed in the local telephone directory and in the TBS directory of offices designated bilingual. The greeting was in both languages on the answering machine and service in French was of very good quality for the two calls made to the office.

Exterior and interior signage was bilingual. The office displayed the TBS pictogram to indicate to the public that it provided service in English and in French. Documentation on the display racks was in both languages, but forms were not. During our visit the greeting was in English only and the office was not able to provide service in French, since the bilingual employee was absent.

At the time of our 1994 visit, the office had about 15 employees. There are now only two, one of whom is bilingual. Management believes that staff are aware of the office's linguistic obligations. The information is provided to employees when they take up their position and subsequently by means of memoranda and occasional reminders. The office maintains frequent contacts with organizations of the official language minority community during its recruitment campaigns. Accordingly, it communicates regularly with the French-language media, the Employment Centre, schools and the French-language college. It is therefore well acquainted with the needs of the French-speaking community and can inform it of the services provided by the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of National Defence and the Canadian Forces:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all forms for the public are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. take the measures required, as soon as possible and within two months after the publication of this report, to ensure the provision of service in person in French at all times.

Department's response

The Department informs us that the deficiencies referred to in recommendations 1 and 2 have been corrected. Recommendation 3, however, cannot be implemented before renewal of the contract of the Primary Reserve sergeant.

Meanwhile, when necessary, if the bilingual recruiter is not in the office, communication will take place by telephone with the bilingual staff of the Recruiting Centre in Winnipeg or the Regina Detachment. In addition, when necessary, it will be possible to rely on the assistance of certain staff of the neighbouring Citizenship and Immigration office.

Commissioner's comments

The COL notes the Department's undertaking to implement the first two recommendations without delay. He notes, however, that the Department made no precise commitment to provide service in French in person, relying instead on administrative measures to offer such services. These measures, which institutions may reasonably have to use for a short period of time to compensate for the temporary absence of bilingual staff, must not become the permanent way of providing service in French.

Therefore, the COL would like to obtain an action plan, no later than three months after publication of this report, indicating additional measures taken by the Department to offer service in French of quality equal to that provided in English.

Revenue Canada

Tax Services
(12164)

1955 Smith Street
Regina, Saskatchewan
S4P 2N9
(306) 780-6724
(306) 780-6079
(306) 780-5944

We did not audit the provision of service in French at this office at the time of our 1994 study. The office offers unsteady service in French. A number of deficiencies will have to be corrected to ensure that all services offered in French are provided with more consistency, both by telephone and in person.

For the telephone assessment, the auditor first dialed (306) 780-6724, the number for general inquiries in French listed in the local telephone directory and in the TBS directory of offices designated bilingual. The greeting was in French and the service provided in that language was very good on the two calls to this number. The auditor then dialed (306) 780-6079, the number for requests for forms according to the information in the TBS directory. This number is not listed in the local telephone directory. At this number, the greeting was in English only. The receptionist asked the auditor if he spoke English. The auditor asked if it was possible to obtain service in French, to which the receptionist replied in the negative. He did not obtain service in French. On the second call to the same number, the greeting was again in English only, but the auditor was told, in English, that he would obtain service in French if he dialed (306) 780-6015.

Exterior and interior signage was mainly bilingual. However, the auditor noted the presence of some home-made signs in English only. In the basement, where the forms unit is located, the display racks had only the English version of forms. An employee had to go elsewhere to find the French version of the form requested. Again in the basement, it required some time for the auditor to find the TBS pictogram indicating that the office provides service in English and in French; it was located behind a small display rack. On the first floor, in the general inquiries unit, documentation available to the public on the display racks was bilingual. The pictogram was also clearly visible.

When he visited the forms unit, the auditor was greeted in English only. The employee excused himself for not being able to serve the auditor in French and lost no time in finding a bilingual colleague who then provided very good service in French.

The office has approximately 300 employees, 13 of whom fill positions designated bilingual. All the bilingual positions call for the intermediate level of linguistic proficiency. Eleven employees meet or exceed the level of linguistic proficiency required. In addition, two recently-hired

employees have not yet received the results of their language tests. Six of the bilingual employees are assigned to Client Services, while five others work in the Audit sector. With such a small number of bilingual employees, a number of sectors of the organization do not have the capability to serve the public in both official languages. This is the case, among others, of the collections unit and the forms unit. Management acknowledged these deficiencies and informed us of the problems experienced in recruiting and retaining bilingual staff. It should be noted that the office has doubled its overall two-language capability in the past two years.

Staff are aware of the office's linguistic obligations. The subject was discussed at a meeting a few months ago. In addition, the office maintains good relations with the associations representing the official language minority community. For example, a local campaign was recently held to publicize the new information service on toll-free (1-800) telephone lines. The office has shown that it intends to intensify its contacts with the French-speaking community by appointing a local coordinator of official languages whose role will be to closely monitor everything relating to service in both languages.

When he was informed of the results of our investigation, the manager took several measures to correct the deficiencies identified:

- *The Official Languages Coordinator whom he appointed has met with the staff of the forms unit to explain the need to provide a greeting in both languages by telephone and in person and to direct calls in French on the line for service in French.*
- *The forms have been revised to ensure that they are available and visible in both languages.*
- *The changes in the new telephone numbers have been prepared for listing in the new telephone directory. The numbers for service in French are clearly indicated.*
- *The appointment of the Official Languages Coordinator is intended to further familiarize the staff and management with the various problems associated with service in both languages.*

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is clearly visible where members of the public go to obtain services;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that staff direct French-speaking citizens to bilingual officers in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees in the various sectors of the organization to serve the public in both official languages at all times.

Department's response

The management team has carefully reviewed the recommendations and has provided the following plan to correct the deficiencies noted.

- The Department has conducted a review of this Tax Services Offices and has ensured that TBS pictograms are clearly visible in all the areas where the public presents itself for service. In addition, the local Official Languages Coordinator will monitor the presence and location of the pictograms.
- A reminder regarding the active offer of service will be given regularly to staff who answer the telephone and who meet members of the public. This reminder will specify the steps to be followed to encourage members of the public to communicate with the Regina Tax Services Office in the official language of their choice.
- Procedures are being developed and training has been provided to staff with instructions on how to direct, in French, French-speaking citizens to bilingual officers.
- Measures were taken to have sufficient two-language capability available in all major divisions The service regarding client access to forms has now been reassigned to the Client Services area, where the active offer of service is monitored and service in English or in French is available at all times.

Revenue Canada

Tax Services
(12165)

340-3rd Avenue North
Saskatoon, Saskatchewan
S7K 0A8
(306) 975-4627
1-800-667-1143
(306) 975-4577
(306) 975-4580

This office provided service in French whose quality left something to be desired at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that it has greatly improved. It should, however, rectify several deficiencies which persist.

For the assessment of services provided by telephone, the auditor first dialed (306) 975-4627, the number for general inquiries listed in the TBS directory of offices designated bilingual. This number is listed for service in French in the local telephone directory. The greeting was in both languages on the two calls made to this number. An answering machine invited the auditor to leave his contact information for a return call. He did not do so. Instead, he dialed (306) 975-4595, the number listed in the local telephone directory for service in English. He obtained service immediately. He therefore concluded that service provided in French is not comparable to that provided in English. The auditor also noted that the greeting was in both languages on the line reserved for service in French. In addition, he noted that most of the recorded message is repeated in English with the aim, it seems, of redirecting calls from English-speaking clients who might have chosen this number by mistake. In the circumstances, it may be questioned whether this is really a telephone line dedicated to service in French.

He then audited service in French provided at (306) 975-4577, the number listed in the TBS directory for requests for forms and in the local telephone directory. The greeting was in English on the two calls made to this number. The first time, the receptionist transferred the call to a bilingual officer. On the second call, the auditor had to speak in English to the receptionist for his call to be transferred. Service subsequently provided in French was very good, but it was not comparable to that provided in English.

He then audited service in French for refunds. He dialed (306) 975-4580, the number listed in the TBS directory. This number is found under the English heading in the local telephone directory. The greeting was in English on the two calls made to this number. On the other hand, service provided in French was very good, once the problems of transferring the calls through the unilingual receptionist were overcome.

To complete the audit of service in French provided by telephone, he dialed 1-800-667-1143, the number listed in the TBS directory for general inquiries. This number is not in the local telephone directory. The greeting was in both languages on the two calls made to this number. Service provided in French was very good on the first call. On the second call, a recorded message on an answering machine asked the auditor to leave his contact information so that an officer could return his call. The auditor did not pursue the test.

When we visited the office, exterior and interior signage was bilingual. Documentation and forms on the display racks were also in both languages. The office displayed the TBS pictogram indicating to the public that it provided services in English and in French. At reception, the employee wore a button reading "Je parle français" (I speak French). At the time of our visit, the greeting was in both languages and service provided in French was very good.

The office has 310 employees, 19 of whom fill positions designated bilingual. All bilingual positions require the intermediate level of linguistic proficiency. All incumbents meet or exceed these language requirements. The bilingual employees are distributed in various sectors: there are six in Client Services, four in Collections, seven in Audit and one in Appeals. It can therefore be said that the office has limited but well-distributed capability. Management explained to us that, in order to better serve its French-speaking clients by telephone, all calls to the various office numbers are automatically transferred to (306) 975-4627. We found that this practice causes interruptions in the chain of service and delays in service provided in French.

Management uses various means to keep staff informed of the office's linguistic obligations: training at the time of recruitment, regular staff meetings, meetings of a group of employees interested in speaking French at work. All employees have also received the Department's policy on service to the public in both official languages. In addition, the office maintains regular communications with the French-speaking community it serves.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a greeting in both official languages to invite members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that telephone service provided in French is comparable to that provided in English at all times;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that staff transfer French-speaking citizens to bilingual officers in French;

4. in the next regional telephone directory, insert a heading in French that identifies the number(s) which provide(s) service in French;

5. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages.

Department's response

The management team has carefully reviewed the recommendations and has provided the following plan to correct the deficiencies noted.

- A reminder regarding the active offer of service will be given regularly to staff who answer the telephone. This reminder sets out the steps to be followed to encourage members of the public to communicate with the Saskatoon Tax Services Office in the official language of their choice.
- Procedures are being developed to enhance its ability to deliver services of equal quality in both official languages. In addition, it will encourage the hiring of bilingual staff and implement a more efficient scheduling of bilingual staff.
- Procedures are being developed and training has been provided to staff with instructions on how to direct, in French, French-speaking citizens to bilingual officers.
- The Telecommunications Section of the Saskatoon Tax Services Office has been contacted and the information published in the next telephone directory will clearly indicate in which official language the caller may expect to receive service.
- Procedures are in place to inform the Official Languages Division (OLD) in Headquarters of changes to telephone numbers or addresses. The OLD then immediately communicates the information to TBS. In addition, the region receives an annual reminder requesting that it submit an updated list.

Public Service Commission

(12135)

1955 Smith Street
Regina, Saskatchewan
S4P 2N8
(306) 780-5720
(306) 780-6719
(306) 780-5627

This office did not provide adequate service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that it now offers very good service in French. Changes to the automated telephone answering system would further improve service provided in French.

For the assessment of service in French provided by telephone, the auditor dialed (306) 780-5627, the automated service number listed in the TBS directory of offices designated bilingual. This number is not in the local telephone directory. Only the number (306) 780-5720 is published in this directory for service in French. On the first call to (306) 780-5627, the answering machine provided a greeting in both languages. However, once the option of service in French was chosen, a unilingual English message was heard inviting the client to wait for his call to be taken. Very good service in French was subsequently provided. On the second call, the automatic answering machine did not offer or provide service in both languages.

Exterior and interior signage was bilingual. The office displayed the TBS pictogram indicating that it offered service in English and in French. Documentation and forms available to the public on the display racks were bilingual. At the time of our visit, the greeting was in both languages and service provided in French was very good.

The office has seven employees, five of whom occupy bilingual positions. Two of the positions require the superior level of linguistic proficiency, while the other three call for the intermediate level. All incumbents meet the language requirements of their position. The office therefore has very good capability to provide service in English and in French. Staff are made aware of the office's linguistic obligations at regular meetings. The office also maintains close contact with the French-speaking community for recruitment purposes by means of the newspaper l'Eau Vive.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Public Service Commission:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that messages recorded on answering machines are in both official languages at the numbers listed for service in English and in French;

2. ensure that the same telephone numbers appear for service in French in the TBS directory of offices that provide service in both official languages and in the local telephone directory.

Commission's response

The following measures have been taken to correct the deficiencies:

- The Saskatchewan District telephone answering systems have been updated and conform to all official languages requirements. The two previous systems have been integrated and provide the same service in both official languages.
- The TBS Internet Directory contains the appropriate telephone numbers for the Saskatchewan District Office. As well, the Regina and Saskatoon city telephone directories contain the same numbers in both English and French.

Public Works and Government Services

(12276)

Federal Building
Room 602
101-22nd Street East
Saskatoon, Saskatchewan
S7K 0E5
(306) 975-4315

This office was not able to provide service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the situation has remained exactly the same. The office is not meeting its linguistic obligations. The Department must take immediate measures to rectify the deplorable situation that persists.

To assess service in French provided by telephone, the auditor dialed (306) 975-4315, the number listed in the local telephone directory and in the TBS directory of offices designated bilingual. The greeting was in English only and the employee, who did not understand French, asked the auditor to speak in English. She took down his contact information so that the call could be returned. Approximately an hour later, an officer from the Edmonton office contacted the auditor to provide him with service in French. Service was very good, but it was not comparable to that provided to English-speaking clients. Considering the result obtained on the first call, it was decided not to make a second call.

At the time of our visit, exterior and interior signage was bilingual. Forms were in both languages, but documentation was mainly in English only. The pictogram indicating that the office had to provide service in English and in French was not displayed. The greeting was in English only and there was no possibility of obtaining service in French.

The office has four employees, none of whom occupies a position designated bilingual. This office has no capability to provide service in French. Management says that the staff is aware of the office's linguistic obligations. It is the Edmonton office that returns calls in French. Management cites the absence of demand in French for not assuming its obligations. The office clearly has no contact with the official language minority community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Public Works and Government Services:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is clearly displayed in public view at reception;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display racks;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees at the Saskatoon office to serve the public in both official languages at all times;

5. regularly inform staff of their obligations regarding service to the public in both official languages;

6. until the office itself meets its obligations, put in place a satisfactory administrative arrangement to serve the public in French in person.

Department's response

Since our visit to this office, the Department's representation has been downsized from approximately 30 employees to only five, as of March 31, 1998. These employees do not have any contact with the general public. The Department will therefore be removing this office from the listing of bilingual offices serving the public.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that the Department should examine, in consultation with TBS, all the services provided by this office before removing it from the listing of bilingual offices. In addition, if the joint analysis concurs that this office does not provide services to the general public, reference to it in public telephone directories should be removed.

Royal Canadian Mounted Police

Regina Detachment
(12244)

6101 Dewdney Avenue
Postal Bag 2500
Regina, Saskatchewan
S4P 3K7
(306) 780-5560

This detachment was not able to provide service in French at the time of our 1994 study. The 1997 follow-up showed that it has made no progress. It is still as difficult to obtain service in French, by telephone or in person, from this Detachment, which does not meet its linguistic obligations.

For the assessment of service in French by telephone, the auditor dialed (306) 780-5560, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual. This number is not in the local telephone directory. At this number, the greeting was in English only. After a wait of several minutes, the officer who took the call did not understand the question and transferred the call to the Human Resources Directorate. The auditor did not receive service in French, even after having waited for several minutes. The auditor then dialed 1-800-661-3601, the number listed in the local telephone directory. The greeting was in both languages and the call was transferred to another person. The second person was not able to provide service in French. He asked the auditor to call (306) 780-5560 or (306) 975-5173, the number of the Saskatoon Detachment. The auditor again dialed (306) 780-5560. The greeting was in English only and the call was transferred to a bilingual officer. The bilingual officer took the call with a greeting in both languages. He took down the auditor's contact information and provided him with the required information in French, two days later. Service provided in French was then very good, but far from being comparable to that provided in English.

When the office was visited, exterior and interior signage was bilingual. The Detachment displayed the pictogram to indicate to the public that service was available in English and in French. RCMP documentation was available in both languages, but was displayed English-side only. The greeting was in English only and service in French was not provided.

The Detachment has 16 employees, only one of whom fills a position designated bilingual. Management told us that it can rely on the services of a second bilingual employee, although he does not fill a bilingual position. Staff, according to management, are aware of the Detachment's linguistic obligations, since the subject has occasionally been discussed in meetings. To the knowledge of the Officer in Charge of the Detachment, who has been in the position for six months, the Detachment does not maintain communications with the local French-speaking community. We believe that it would be to its advantage to do so to identify the community's needs and inform it of the services provided.

When he was made aware of our findings, the Officer in Charge of the Detachment agreed to take measures to correct the shortcomings identified.

The auditor also met with the Inspector responsible for all detachments in Saskatchewan to obtain additional information on how the RCMP deals with issues involving service to the public in both official languages. The RCMP has approximately 1,200 members for all of Saskatchewan. Nearly 750 of these members work on contract to provide police services on behalf of the province. The RCMP has identified a total of 40 bilingual positions which it has distributed among all its detachments in Saskatchewan. It has approximately 125 bilingual members. The Inspector indicated that some detachments which do not necessarily have linguistic obligations in Saskatchewan, such as those located near principal highways or the Trans-Canada Highway, nevertheless do their best to serve the public in both languages. For example, officers on patrol have a list of bilingual officers in each detachment whom they can call upon if necessary. The Inspector also said that each officer in charge of a detachment designated to provide service in both languages was responsible for maintaining communications with the official language minority community. He also hoped that the officers in charge of these detachments would adopt a more proactive approach in this regard.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is displayed equitably in both official languages on its display racks;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone or who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees to serve the public in both official languages at all times;

4. in the next regional telephone directory, insert a heading in French that identifies the number(s) that provide(s) service in French;

5. inform TBS immediately of the appropriate telephone numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages;

6. establish regular communications with the French-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided.

RCMP's response

The Regina Detachment is housed in the same building as "F" Division Headquarters and the offices of the Southern District. "F" Division and the offices of the Southern District do not provide services directly to the public since the premises are secure for operational reasons. The Regina Detachment does not provide services to the City of Regina, which has its own municipal police services. The Regina Detachment serves the rural population to the north and east of the City of Regina, and in these locations there is no French-speaking population.

The Detachment Commander is nevertheless committed to fulfilling official language obligations to the best of the Detachment's existing capabilities. All employees will ensure that all documentation is available to the public, in both official languages, with the exception of provincial or local information for which the Detachment has no editorial control but which must nevertheless be displayed and/or distributed. Employees have reviewed the relevant sections of the RCMP's official languages policy relating to active offer. The Detachment has one position designated bilingual which is always staffed by a member who meets the language requirements. Since there is no French-speaking population to be served, increasing the number of bilingual positions would be inappropriate. Employees are able to reach other bilingual members of the Division, by telephone, if necessary.

The Division has either minimized or completely discontinued advertising in the white pages of the various regional telephone directories for budgetary reasons. The detachments and the areas they police are listed, free of charge, on the front cover of the telephone directories. However, the space allocated is limited and only the most basic information can be accommodated.

The Division also subscribes to the AT&T language services which can provide translation in most languages on a 24-hour-7-day basis. This service is accessible through the Division Operational Communication Centre.

The Official Languages Policy Centre in Ottawa is working on an ongoing basis with TBS officials to ensure that the information contained in the TBS directory is as up-to-date as possible.

The French-speaking member in the Detachment will endeavour to maintain regular contacts with the French-speaking community in the City of Regina, for the purpose of ensuring that the distinction between the City of Regina's municipal police services and the RCMP Detachment is understood.

Commissioner's comments

The COL is aware that the RCMP does police work on behalf of provincial governments and municipal administrations in Western Canada. While this work may constitute a large proportion of the responsibilities of certain detachments, the fact remains that the RCMP is a federal institution subject to the OLA and Regulations. The COL is also aware of the unique nature of the police force and of the varied circumstances in which services are provided to the population.

In the case of Regina, after a review of the situation, it seems that the Regina Detachment no longer has the obligation to provide service in both official languages. This detachment is no longer listed in the TBS directory of bilingual offices. Instead, the Headquarters of the Regina Sub-division and the Headquarters of "F" Division have this obligation. These two offices must provide service in English and French under rule 5(1)(e) because they are located in a census metropolitan area (Regina) and because their service area has a French-speaking minority population of at least 5,000 persons. These two offices are listed in the TBS directory of bilingual offices.

The misunderstanding in this case arises from the fact that the three offices are located in the same building. The main entrance to the building serves as a sort of reception area for the various services. That is why the TBS pictogram indicating that service is available in English and French, as well as the institution's printed materials, are found there. Visitors must, however, be accompanied to gain access to the Headquarters units. This does not mean, however, that these units have no contact with the public. They can be accessed by telephone or in person.

In fact, to obtain service in French by telephone, it would have been necessary to dial (306) 780-5563 or (306) 780-5461. These numbers appear on the TBS list of designated bilingual offices.

In the present case, the RCMP has the obligation to ensure, among other things, that service is available in English and French in the reception area of the building housing the Headquarters units designated to provide service in both languages. Federal publications must be available in both languages and reception in person must be provided in both languages, as well as referral to bilingual staff of the two Headquarters for service in French, as required.

The COL also reminds the RCMP that the use of translation services by the Communications Centre of the Division Headquarters to provide service in French does not meet the obligations set out in the Official Languages Regulations. Any office that has an obligation to offer service in both languages must do so by using the same methods in one language as in the other.

The COL also maintains that the RCMP must indicate in the telephone directory the number(s) where it is possible to obtain service in French. The COL notes that the RCMP plans to maintain contacts with the French-speaking community of Regina.

The COL finds, in conclusion, that there is some confusion among various parties within the RCMP about the linguistic obligations of the Detachment and of the other units located at this address, as well as about the methods of properly meeting these obligations. The many discussions we have had with staff and with the Officer in Charge of the Detachment, the Inspector in Charge of all the detachments in Saskatchewan and the official languages program officers at Headquarters testify to this confusion. Clarifications are necessary to ensure that members of the public do not suffer for this confusion and that they receive the services to which they are entitled in the language of their choice.

In the circumstances, the COL withdraws the recommendations made previously concerning the Regina Detachment and replaces them with the following:

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. no later than two months after publication of this report, in co-operation with TBS clarify the linguistic obligations of the various units of the institution housed at this location;

2. no later than two months after publication of this report, inform management and staff of the linguistic obligations of the units in question and of how to meet them;

3. no later than two months after publication of this report, ensure that all federal printed material for the public is displayed equitably in both official languages on its display racks;

4. no later than two months after publication of this report, ensure that employees who answer the telephone and meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or French, or that they direct members of the public, as required, in French, to persons able to serve them in French;

5. no later than three months after publication of this report, ensure that there is a sufficient number of bilingual positions and employees to serve the public at all times in both official languages;

6. enter a heading in French identifying the number(s) where service in French is available in the next regional telephone directory.

Royal Canadian Mounted Police

Gravelbourg Detachment
(12199)

P.O. Box 747
Gravelbourg, Saskatchewan
S0H 1X0
(306) 648-3151

This Detachment provided good service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that it is now hit-and-miss. Service in French is entirely dependent on the presence of bilingual officers at the Detachment. When they are on patrol or absent, service in French is no longer available.

For the assessment of service in French by telephone, the auditor dialed (306) 648-3151, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory. On the first call, the greeting from the communications centre was in English only. The call was then transferred to the Gravelbourg Detachment where the greeting was in both languages. Service provided in French was satisfactory. On the second call, the greeting was in both languages, but the call was then transferred in English to the bilingual officer. The service subsequently provided in French was very good.

Exterior and interior signage was bilingual. The Detachment also displayed the TBS pictogram indicating that it provided service in both languages. Documentation and forms available to the public on the display rack were in English and in French.

When the office was visited, the greeting was in English only and the Detachment was not able to provide service in French, since the bilingual staff were not present. The Detachment has five employees, two civilians and three constables. The three constables are bilingual. Staff are aware of the Detachment's linguistic obligations. The subject has been discussed in meetings on several occasions. However, when the three constables are absent at the same time, the Detachment is no longer able to offer service in French. The Detachment should put in place a procedure to ensure the provision of service in French at times when all bilingual staff are absent.

The Detachment maintains informal communications with the local French-speaking community by means of meetings at the Maillard Cultural Centre.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that staff direct French-speaking citizens to bilingual officers in French;

3. take the required measures, as soon as possible and within two months after the publication of this report, to ensure the provision of service in French in person at all times.

RCMP's response

All regular member positions in this Detachment are bilingual. In addition, the part-time public service position has now been designated bilingual and every effort will be made to staff it with a bilingual employee as soon as possible. The Detachment Commander has assured the RCMP Policy Centre in Ottawa that services of equal quality will be provided in both official languages at all times.

The Detachment maintains ongoing contacts with the French-speaking community to ensure that it meets its service and communication requirements. Numerous interactions are maintained with the Collège Mathieu, with the town administrator, with local businesses and with the local residents during normal service delivery.

Royal Canadian Mounted Police

Moose Jaw Detachment
(12227)

240 Saskatchewan Street East
Moose Jaw, Saskatchewan
S6H 6E8
(306) 693-4670

This Detachment was not able to provide service in French at the time of our 1994 study, since it had no two-language capability on-site. The 1997 follow-up showed that the situation has remained unchanged.

For the telephone assessment, the auditor dialed the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual. This number is erroneous. The auditor then dialed (306) 691-4670, the number of the Detachment which appears in the local telephone directory. The greeting was in English only. The person transferred the call in English to another detachment. A bilingual employee took the call and provided satisfactory service in French. On the second call, the greeting was in English only. After first inviting the auditor to wait by using an appropriate formula in French, the same person took the call to serve our auditor in English only.

Exterior and interior signage was bilingual. The Detachment displayed the TBS pictogram indicating that it provided services in English and in French. Forms available to the public were in both languages, but federal documentation was visible mainly in English.

When the office was visited, the greeting was in English only and it was not possible to obtain service in French. The Detachment has seven full-time employees and one half-time employee, including civilians and constables. Only one constable position is designated bilingual. When that constable is absent, the office no longer has the capability to serve the public in French.

According to the Officer in Charge, staff are aware of the Detachment's linguistic obligations, having received written directives and an electronic mail message on the subject at the time of the last audit. The Detachment does not maintain communications with the local official language minority community. We believe that it would be to its advantage to do so in order to determine the community's needs and inform it of the services provided.

This detachment does not properly meet its linguistic obligations. Immediate measures must be taken to rectify this situation.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages on its display racks;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a two-language greeting to invite members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that staff direct French-speaking citizens to bilingual officers in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees to ensure the provision of service by telephone and in person in French at all times;

5. establish regular communications with the French-speaking community to determine its needs and inform it of the services provided.

RCMP's response

The Moose Jaw Detachment polices a population of approximately 6,000 persons in the rural areas surrounding the City of Moose Jaw. The City has its own municipal police force. The minute French-speaking population identified in the census resides largely within the City and the Detachment has no service contact with this population whatsoever. Furthermore, this population includes transient residents of the Canadian Forces Base Moose Jaw who also have their own policing services through the military police. Hence, there has been no documented demand for services in French at this Detachment during the last two years, even when an active offer was made.

All bilingual handouts and pamphlets are displayed and are available to the public in both official languages. However, since this is a rural detachment, approximately 80% of all publications are issued by the Saskatchewan Department of Justice, by local and by provincial social agencies. These publications are available in English only but must be distributed. The RCMP has no control over their content. Interior and exterior signage is in both official languages.

Every effort is being made to answer the telephone in both official languages and to refer clients to French service capabilities. However, since there is no known or recorded demand for service in French, the impact of active offer will remain unknown. All recorded messages on the telephone system are in both official languages.

The Detachment Commander has reiterated the instructions to refer French-speaking clients to French-speaking members.

The Detachment will monitor the demand for services in French. Based on the recorded demand, a decision will be made about the number and levels of bilingual position designations. The Official Languages Policy Centre in Ottawa will also raise the demographic issue with officials of the TBS.

Given the community policing orientation of the RCMP, the Moose Jaw Detachment's focus will continue to be on its well-established and effective communication and interaction with the communities it serves in the rural areas surrounding the City of Moose Jaw.

Commissioner's comments

In the case at hand, the Detachment is accessible to the public by telephone and in person, as we showed in the 1994 study and during the 1997 follow-up. The Detachment has the obligation to provide services to and communicate with the public in both official languages under Section 5(1)(l)(vi) of the Regulations, which specifically refers to the services of an RCMP detachment located in a small census subdivision, as is the case in Moose Jaw.

In the present circumstances, it is clear that the demand for service in French will never reach the level of demand for the same services in English, but it is no less important, in the legislator's view. The demand for service in French might, moreover, be higher if the Detachment greeted members of the public in both official languages on the telephone and in person. The fact that the city of Moose Jaw and the Canadian Forces Base located nearby have their own police forces does not relieve the RCMP Detachment of any obligation in this regard. The Detachment acknowledges, moreover, that there is a population that crosses from the military base to the city and that it may therefore have communications with these members of the public.

The COL would also like to point out that he did not recommend that the RCMP translate unilingual documents from other than federal sources, but rather that it ensure that federal publications are available in both language and are displayed in such a way as to indicate to the public that the Detachment's services are provided in English and French.

The COL encourages the RCMP to contact the TBS to clarify its linguistic obligation, if it feels the need to do so. He continues to believe, however, based on the results of the 1994 study and the recent follow-up, that the Detachment's capacity to serve the public in both languages would be improved with the addition of a second bilingual officer position.

Royal Canadian Mounted Police

Saskatoon Detachment
(12248)

1721-8th Street East
Saskatoon, Saskatchewan
S7H 0T4
(306) 975-5173

This detachment provided very good service in French at the time of our 1994 study. The 1997 follow-up shows that it still offers very good service in French but that certain improvements are nevertheless required.

For the assessment of service in French by telephone, the auditor dialed (306) 975-5173, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory. On the first two calls, the greeting was in both languages. The two English-speaking employees who took the calls immediately called upon a bilingual colleague. In addition, these two employees transferred the calls in French, the language of the caller. Service subsequently provided in French was of very good quality. On the third call, the greeting was in English only. The call was also transferred in English, but the service subsequently provided in French was very good.

When we visited the Detachment, exterior and interior signage was bilingual. The Detachment displayed the RCMP's sign to indicate to the public that it provided service in English and in French. The auditor noted that not all federal documentation on the display rack was available in both official languages.

The greeting in person was in English only and the employee at reception spoke to our auditor in English to direct him to a bilingual colleague. Service provided in French was very good.

The Detachment has 18 employees, including constables and civilians. It has no position designated bilingual to serve the public. It does, however, have five bilingual employees whom it uses for this purpose. This procedure does not ensure the continuity of service in French in the Detachment. The obligation to provide service in both languages cannot be left to the vagaries of personnel movements or the goodwill of individuals. Staff of the Detachment are aware of the office's linguistic obligations. A written directive was circulated on this subject approximately a year ago. The Detachment does not maintain ongoing communication with the official language minority community it serves. We believe that it would be to its advantage to do so in order to identify the community's needs and inform it of the services provided.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone or who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all federal documentation for the public is available in both official languages on its display racks;

3. review, within three months after the publication of this report, the Detachment's two-language capability to ensure that there is a sufficient number of positions designated bilingual to ensure the consistent provision of service to the public in both official languages;

4. establish regular communications with the French-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided.

RCMP's response

The Saskatoon Detachment is housed in the same building as the district offices, to which the public does not have access. According to the information provided by the TBS "burolis" register, this Detachment does not have the obligation to provide services in both official languages. This is not surprising since the office serves only the rural population surrounding Saskatoon. The City of Saskatoon has its own municipal police force which serves the French-speaking population counted in the census. Neither the Commanding Officer nor any of the serving officers have any recollection of a request for service in French since 1994.

Despite the apparent error in the listing, the Detachment continues to make every effort to offer services in both official languages. The telephone is answered in both languages and every effort is made to maintain the capability to serve the public in both official languages. A Detachment meeting was held on March 31, 1998, to remind all members and locally engaged public service employees of their official languages obligations.

Commissioner's comments

The case of the Saskatoon Detachment is similar to that of the Regina Detachment. It seems, after a thorough review of the situation, that the Saskatoon Detachment no longer has the obligation to provide service in both official languages, at least according to the TBS directory of bilingual offices. Rather, the Headquarters, Saskatoon Sub-division, has this obligation. As the

RCMP states, both offices are located at the same address, and the Detachment seems to be more accessible to the public than the offices of the Headquarters, hence the confusion.

The Headquarters, Saskatoon Sub-division, must therefore provide service in both languages under rule 5(1)(e) because it is located in a census metropolitan area and its service area has a French-language minority population of at least 5,000 persons. As the TBS directory of offices designated bilingual indicates, it would have been necessary to dial (306) 975-5169 to obtain service in French on the telephone from the Headquarters. With regard to service and communications in person, it is possible to gain access to the Headquarters if one is accompanied.

In the circumstances, the COL withdraws the third recommendation made with regard to this Detachment, but maintains the other recommendations, which are still warranted for the Headquarters.

In view of the linguistic obligations of the Headquarters, which shares the reception area of the Detachment located in the same building, federal written material available to the public at this location must be available in both official languages. The greeting at reception must also be in both languages, and visitors must be directed in French, as required, to the units of Headquarters.

The COL invites the RCMP to clarify with TBS, if necessary, the linguistic situation of the various units at this location. Finally, the COL would appreciate being informed of the two-language capability of the Saskatoon Headquarters no later than two months after publication of this report.

Statistics Canada

Regional Office
(12273)

Avord Tower
9th Floor
Regina, Saskatchewan
S4P 0R7
(306) 780-5405

This office provided very good service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed that the office has maintained that quality.

For the assessment of service in French by telephone, the auditor dialed (306) 780-5405, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory. The greeting was in both official languages and service provided in French was very good on the two calls made to this number. The auditor noted that even the answering machine was programmed with a greeting and a message in both languages.

Exterior and interior signage was bilingual. Documentation and forms available to the public on the display racks were in both languages. The office displayed the TBS pictogram to indicate to the public that it provided services in English and in French. There was no greeting in both languages. Upon hearing French spoken, the employee went to look for a bilingual colleague without saying anything. Service subsequently provided in French was very good.

The office has four positions designated bilingual out of eleven. Their language requirements respectively are at the intermediate level for one position and the superior level for the other three. All incumbents meet the language requirements of their position. Staff are made aware of the office's linguistic obligations upon hiring. Individual reminders are also made subsequently as required. In addition, the office participates regularly in the annual meeting organized by Canadian Heritage with the province's French-speaking community. The Department uses this meeting to become better acquainted with the needs of the community and inform it of the services provided by the office.

This office meets its linguistic obligations very well.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Statistics Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a greeting in both official languages to encourage the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The Department is pleased to note the positive findings with respect to the services provided by its office in Regina. The Director, Prairie Region, who is responsible for this office, will remind all staff that they should make an active two-language offer of service when greeting visitors and will, of course, continue to ensure compliance with official languages policy in all other respects.

Western Economic Diversification

(89533)

119-4th Avenue South
Suite 601
Saskatoon, Saskatchewan
S7K 3S7
(306) 975-4373

This office provided very good service in French at the time of our 1994 study. The follow-up in 1997 showed it still meets generally well its responsibilities regarding service to the public in French. The office's two-language capability, however, is insufficient to ensure that service in French is offered on a regular basis.

For the assessment of service in French by telephone, the auditor dialed (306) 975-4373, the number listed in the TBS directory of offices designated bilingual and in the local telephone directory. The greeting was in both languages and service provided in French was very good on the two calls made to this number.

Exterior and interior signage was bilingual. Documentation available to the public was in both languages. The office also displayed the TBS pictogram to indicate that it provided service in English and in French. On the visit to the office, the greeting was in both languages and service provided in French was satisfactory.

The office has a total of 48 employees, only three of whom fill positions designated bilingual, i.e., two receptionists and a program officer. Management recognizes that this two-language capability is used to the maximum and that there may be cases where service in French is not truly available on the same basis as that provided in English. This is particularly true when the only program officer is absent. It is also difficult to require of this officer the expertise of the entire office for services in French.

Staff are aware of the office's linguistic obligations. A written directive was circulated and the subject is also discussed at meetings. The Department's official languages adviser also issues occasional reminders of the policy in this regard. In addition, the office participates very actively in consultations with the French-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

The office must upgrade its capability to provide services in French, particularly with regard to professional services, to ensure that these are available at all times and are comparable to those provided in English.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of Western Economic Diversification:

1. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual positions and employees to serve the public in both official languages at all times.

Department's response

As this report went to press, we had not yet received the Department's comments, despite a telephone reminder.

Commissioner's comment

The COL maintains his recommendation.

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French" the Commissioner recommended that:

1. Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.

2. Designated offices post signs, preferably the standard TBS pictogram, indicating that service is available in English and French.

3. Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.

4. Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.

5. Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.

6. Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.

7. Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.

8. The TBS establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.

9. The TBS ensure that the public is informed of the location of designated offices.

10. Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.

Glossary

- **significant demand**

  After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

  The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

  When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

  For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. As a result, the results of the survey represent all the audited points of service and not all the designated two-language points of service in Saskatchewan.

- **key services**

  The Regulations established that certain federal institutions provide services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the English or French linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

  - services related to income security programs
  - services of a post office
  - services of an employment centre (now called a human resources centre)
  - services of an office of Revenue Canada (Taxation)

- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the Public Service Commission

- **nature of the office**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the **nature of the office** relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including one post office in each park).

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
CANADA

RAPPORT

Étude spéciale

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS EN SASKATCHEWAN

SEPTEMBRE 1998

Commissariat aux langues officielles
344, rue Slater, Ottawa, Canada K1A 0T8

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS EN SASKATCHEWAN

SEPTEMBRE 1998

Commissariat aux langues officielles
http://ocol-clo.gc.ca

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS EN SASKATCHEWAN

Rédacteurs : Michel Wissell
Michel Gratton

Sommaire

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avions entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation en Saskatchewan. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Ils viennent d'ailleurs corroborer les critiques des représentants de la communauté d'expression française de la Saskatchewan. D'une part, l'insuffisance de personnel bilingue dans plus de 60 p. 100 des bureaux visités fait en sorte qu'il est difficile d'obtenir de façon constante des services en français en personne. D'autre part, bien que le service au téléphone soit disponible en français plus souvent, il n'est pas comparable à celui offert en anglais dans presque le quart des bureaux. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s'est améliorée, passant de 57 à 88 p. 100. Par ailleurs, seulement sept des 29 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil en personne dans les deux langues. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans un peu plus de la moitié des cas seulement, ce qui ressemble à la situation observée en 1994. La disponibilité du service au téléphone en français s'est légèrement améliorée par rapport à 1994 : dans 67 p. 100 des cas, les bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante. Le service en personne, bien que loin d'être satisfaisant, a connu une amélioration, passant de 45 p. 100 en 1994 à 61 p. 100 en 1997. Enfin, la prestation de services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.

Le présent rapport, qui a d'abord été soumis aux sous-chefs pour commentaires, renferme des recommandations à l'intention des institutions fédérales qui ont présenté des lacunes. Les commentaires reçus des institutions démontrent que nos observations présentent un portrait fidèle de la situation dans les bureaux visités. Notre suivi a déjà permis à un certain nombre de bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger des lacunes et à d'autres de prendre des engagements fermes pour résoudre des problèmes. Malgré ces bonnes intentions, le Commissaire aux langues officielles (CLO) continuera à effectuer des vérifications dans les bureaux désignés de la Saskatchewan jusqu'à ce que les lacunes relevées aient été corrigées.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Le contexte ..... - A1 -
2. Objectifs ..... - A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites ..... - A3 -

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES ..... - B1 -
1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française .. - B2 -
2. L'affichage et la documentation ..... - B3 -
3. L'offre active ..... - B4 -
   a) La signalisation ..... - B5 -
   b) L'accueil au téléphone et en personne ..... - B6 -
4. Le service ..... - B8 -
   a) Disponibilité du service en français au téléphone ..... - B8 -
   b) Disponibilité du service en français en personne ..... - B10 -
   c) Qualité du service en français et courtoisie ..... - B11 -
   d) Comparabilité ..... - B11 -
5. La capacité linguistique ..... - B13 -
6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles ..... - B15 -
7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues ..... - B16 -
8. Les transformations du gouvernement ..... - B18 -
9. Les recommandations du CLO ..... - B19 -
10. Conclusion ..... - B20 -

C) EXAMEN DES BUREAUX ..... - C1 -
Agriculture et Agro-alimentaire ..... - C2 -
Société canadienne d'hypothèques et de logement ..... - C8 -
Société canadienne des postes ..... - C11 -
Patrimoine canadien ..... - C19 -
Citoyenneté et Immigration ..... - C21 -
Environnement ..... - C25 -
Société du crédit agricole ..... - C28 -
Banque de développement du Canada ..... - C32 -
Santé Canada ..... - C34 -
Développement des ressources humaines ..... - C40 -
Industrie Canada ..... - C56 -
Défense nationale ..... - C63 -
Revenu Canada ..... - C68 -
Commission de la fonction publique ..... - C74 -
Travaux publics et Services gouvernementaux ..... - C76 -
Gendarmerie royale du Canada ..... - C78 -
Statistique Canada ..... - C93 -
Diversification de l'économie de l'Ouest ..... - C95 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994

ANNEXE B - Glossaire

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La LLO

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la LLO, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Règlement

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante* » et « vocation du bureau* » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le SCT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La LLO et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin important existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

Étude du CLO

En 1994, le Commissaire aux langues officielles (CLO) a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la LLO et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, il a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a fait dix

---

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

recommandations visant à améliorer la prestation du service dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le SCT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de sa mise en oeuvre au SCT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période d'une quinzaine de mois. Un rapport distinct sera préparé pour chaque province ou territoire. La RCN de même que le service au public voyageur feront également l'objet de rapports. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles. Le présent rapport porte sur la Saskatchewan.

Rapports distincts

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1997, au moment de notre suivi, 141 bureaux fédéraux sur 1 057 étaient désignés pour fournir des services bilingues en Saskatchewan. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Objectif visé

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'action que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du SCT, nous nous attendions à

Attentes

ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles en Saskatchewan. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Objectifs

Engagements

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La LLO et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

Correctifs immédiats

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des lacunes.

3. La portée, la méthodologie et les limites

Choix des institutions

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière aux organismes qui, selon le Règlement, offrent des services clés*: la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes, Revenu Canada (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le ministère du Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française de la Saskatchewan.

---

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

Bureaux fermés

Il faut noter que certains des bureaux que nous avons vérifiés sont fermés depuis nos visites. Nous avons quand même fait état dans le rapport de la situation que nous y avons observée, ces points de service comptant parmi les 37 bureaux qui constituent notre échantillon et les résultats faisant partie de nos calculs. Nous nous sommes abstenus de faire des recommandations, nous faisant cependant un devoir de porter les déficiences à l'attention de chaque institution concernée.

Consultations

Avant d'entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec les associations communautaires d'expression française de la Saskatchewan. Nous avons ainsi pu connaître leurs besoins de même que leurs préoccupations face à la prestation des services dans les institutions avec lesquelles leurs membres entretiennent des contacts fréquents.

Approche

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française de la Saskatchewan pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en français. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en français.

Offre active et service au téléphone

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du SCT afin d'identifier toute divergence. Ils ont effectué des appels supplémentaires là où les numéros ne concordaient pas.

Appels téléphoniques

Ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos enquêteurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue tantôt dans une seule langue ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en français. En 1994, nos enquêteurs avaient fait deux appels téléphoniques aux numéros choisis et, s'ils avaient été accueillis dans les deux langues ou s'ils avaient reçu le service en français une fois sur deux, ils avaient effectué un troisième appel pour déterminer si l'accueil était bilingue et si le service était disponible en français.

Visites des bureaux

Les enquêteurs ont visité chaque bureau afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport du CLO.

Transmission de renseignements

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les enquêteurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous leur responsabilité. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

Données statistiques

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour la Saskatchewan étaient valides dans une limite de 10 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

Autres bureaux désignés

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et y mettre en oeuvre les mesures qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute lacune rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

---

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Vérification des bureaux

Lors de l'étude de 1994, nous avions vérifié 70 bureaux désignés en Saskatchewan. Dans le cadre du suivi, nous en avons vérifié 37. L'exercice s'est déroulé en février 1997.

Généralités

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi en Saskatchewan. Ces résultats permettent de brosser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer une certaine comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude qui fut effectuée en 1994. Nous faisons également état dans cette section des vues des représentants de la communauté d'expression française de la Saskatchewan sur la prestation des services en français.

Nombre de bureaux désignés bilingues

Au moment de notre étude en 1994, la Saskatchewan comptait 1 107 bureaux fédéraux, dont 182* étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1997, lors de notre suivi, on dénombrait 1 057 bureaux, dont 141 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de l'ordre de 4,5 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre 22,5 p. 100. C'est préoccupant. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés en Saskatchewan, les inquiétudes manifestées par les représentants de la communauté d'expression française ne sont pas sans fondements.

---

*Le rapport de l'étude de 1994 indiquait erronément qu'il y avait 282 bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais en Saskatchewan.

1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française

Rencontres

Avant de commencer le suivi, le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a voulu rencontrer des représentants de la communauté d'expression française de la Saskatchewan. En présence de porte-parole d'à peu près tous les secteurs communautaires, la discussion avait pour but d'abord de recueillir des associations leurs commentaires sur le service en français fourni par les institutions fédérales qui font l'objet de communications fréquentes.

Préoccupations

Les représentants ont pu identifier les éléments particuliers qui pouvaient avoir un impact sur la prestation des services en français en Saskatchewan. Selon eux, l'absence d'accueil dans les deux langues, tant au téléphone qu'en personne, se perpétue. De plus, avec la nouvelle technologie, les citoyens d'expression française ne savent plus à quel endroit du pays on les accueille; les préposés connaissent si peu la Saskatchewan que le service obtenu est piètre en dépit du fait qu'il est fourni en français. De plus, ils ont déploré le fait que le SCT ne les informe pas de façon fiable de l'emplacement des bureaux désignés bilingues. Les représentants critiquent aussi fortement le fait que les institutions fédérales ne les consultent pas afin de mieux saisir les besoins de la communauté et de mieux les informer des services qu'ils fournissent.

Transformation du gouvernement

Par ailleurs, ils ont ajouté que de nombreuses institutions ne comptent qu'un seul employé bilingue au-delà de la réception. Ils ont également fait le constat que de plus en plus d'institutions fédérales font appel à des intermédiaires ou à des tierces personnes pour le service au public. Cette pratique mène presque inévitablement à une qualité de service en français inférieure à celle dont peut se prévaloir la population d'expression anglaise. Les représentants de la communauté d'expression française ont également exprimé leur grande préoccupation face à la dévolution des responsabilités fédérales et à la transformation du gouvernement. Selon eux, il s'agit là d'un désengagement de la part du gouvernement fédéral à l'endroit de la communauté d'expression française.

Confirmation

Comme le lecteur pourra le constater dans les pages qui suivent, les observations recueillies lors du suivi viennent corroborer dans l'ensemble les affirmations des représentants de la communauté d'expression française de la Saskatchewan.

2. L'affichage et la documentation

Éléments matériels

En 1997, tous les éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles se sont améliorés dans les bureaux désignés de la Saskatchewan. Ainsi, la signalisation extérieure était dans les deux langues dans tous les bureaux désignés que nous avons visités. L'affichage à l'intérieur était bilingue dans 88 p. 100 des bureaux. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais dans 76 et 74 p. 100 des cas respectivement. Cependant, les améliorations dans les deux derniers cas sont plutôt modestes, passant de 73 p. 100 en 1994 à 76 p. 100 en 1997 pour la documentation et de 70 p. 100 à 74 p. 100 pour les formulaires. Un peu plus de vigilance de la part des gestionnaires des bureaux désignés et plus de sensibilité du personnel responsable du service de première ligne aideraient à améliorer la situation de façon plus marquée.

Nous avons fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	**Étude 1994**	**Suivi 1997**
Signalisation extérieure	91 %	100 %
Affichage intérieur	81 %	88 %
Documentation	73 %	76 %
Formulaires	70 %	74 %

3. L'offre active

Article 28

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par l'entrée en communication avec lui ou encore par la signalisation, avis ou documentation sur les services. » Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

Perceptions du public

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

Évaluation

En 1994, nous avions évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais plus précisément sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français en Saskatchewan étaient satisfaisantes ou mieux dans seulement 59 p. 100 des cas.

Nouvelle approche

Lors du présent exercice, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation

Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le SCT est l'employeur utilisent le symbole officiel du SCT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre.

Amélioration marquée

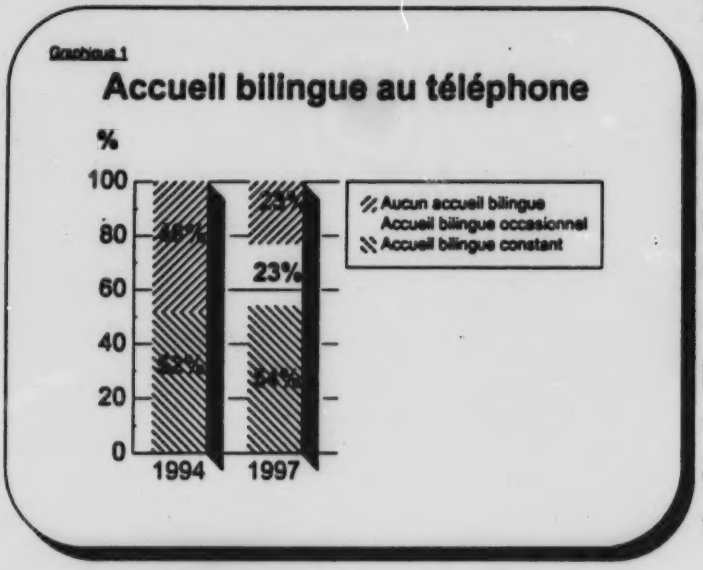
En 1994, 57 p. 100 des bureaux désignés de la Saskatchewan annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors de notre passage en 1997, 88 p. 100 des bureaux visités affichaient un symbole. C'est une amélioration marquée qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons très difficilement comment quatre bureaux désignés n'affichent toujours pas un symbole, neuf ans après que le SCT ait mis un pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	*Étude 1994*	*Suivi 1997*
Présent	57%	88%
Absent	43%	12%

b) L'accueil au téléphone et en personne

Lors de notre étude en 1994, les employés des institutions fédérales de la Saskatchewan n'utilisaient une formule d'accueil bilingue au téléphone que dans 52 p. 100 des cas.



Progrès négligeable

Lors de notre passage en 1997, nous avons noté que la situation à cet égard était sensiblement la même, le personnel des bureaux désignés de la Saskatchewan faisant preuve d'une certaine inconsistance dans la façon dont il répondait aux appels téléphoniques.

En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue **de façon constante** au téléphone dans 54 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue **de façon occasionnelle** dans 23 p. 100 des cas; ils n'utilisaient **pas de formule d'accueil bilingue** dans 23 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L'offre active en personne fait encore défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans seulement 18 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement sept bureaux sur 29 (24 p. 100) ont accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation bilingue. Cette constatation confirme

un point essentiel soulevé par les associations d'expression française de la Saskatchewan que nous avons consultées. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

Conséquences de l'absence d'offre active

L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française de la Saskatchewan d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Effet dissuasif

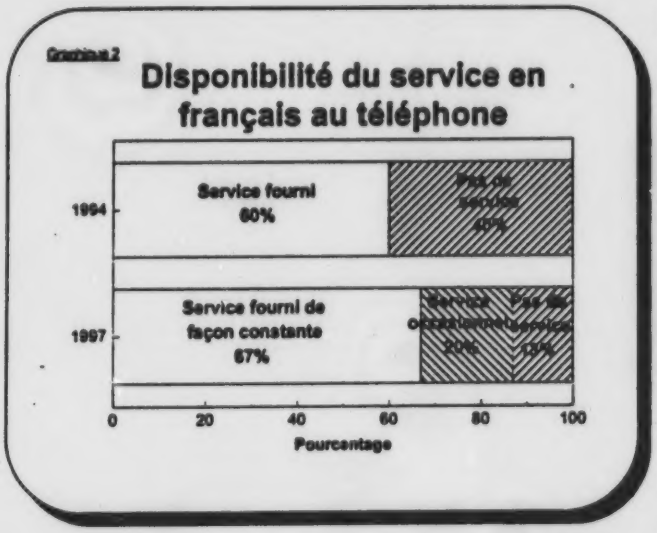
Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter ou d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu Canada ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme les bureaux d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada, d'Industrie Canada, de la Société du Crédit agricole et de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Composante du service

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au bon service au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone



Légère amélioration

Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues de la Saskatchewan avaient fourni le service en français dans 60 p. 100 des cas. En 1997, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font preuve les employés de certains bureaux désignés pour fournir le service en français au téléphone. Les préposés ont fourni le service en français **de façon constante** dans seulement 67 p. 100 des cas; ils ont fourni le service en français **de façon occasionnelle** dans 20 p. 100 des cas; et dans 13 p. 100 des cas, le service téléphonique **n'était pas disponible** en français.

Causes

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette performance négative, dont voici les principaux : de nombreux appels sont dirigés vers d'autres bureaux, certains situés dans d'autres centres ou même à l'extérieur de la Saskatchewan; en l'absence d'employés bilingues, on demande aux clients de laisser des messages sur des répondeurs dont les enregistrements sont en anglais seulement; il y a de nombreuses inexactitudes dans les numéros inscrits pour le service en français dans le répertoire téléphonique de la Saskatchewan; dans certains bureaux, le nombre trop restreint de personnel bilingue fait en sorte que dès qu'un employé s'absente, le bureau n'a plus la capacité de servir la clientèle en français; les gestionnaires ne font pas de suivi pour s'assurer que leur

personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir les membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

Lignes téléphoniques sans frais

Nous avons effectué quelques appels à trois lignes téléphoniques sans frais. Dans un cas, nous avons obtenu le service en français sans difficulté. Dans un autre, nous avons obtenu le service en français mais on a été incapable de répondre à notre question. Enfin, dans le dernier cas, le service en français n'était pas disponible. À notre avis, les services offerts en français aux citoyens de la Saskatchewan au moyen des lignes téléphoniques sans frais sont trop souvent aléatoires. Des mesures immédiates doivent être prises pour remédier à cette situation que nous avions dénoncée lors de notre étude de 1994.

Rôle des préposés à l'accueil

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de services au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique s'excusent de ne pas être en mesure de parler français ou, en voulant s'assurer de bien comprendre la requête du client, répètent celle-ci en anglais. Dans de telles circonstances, l'offre de service que véhiculait leur salutation bilingue n'est plus vraiment significative. Les préposés devraient plutôt faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils placent les clients d'expression française dans une situation désavantageuse par comparaison aux clients d'expression anglaise.

Transferts d'appels téléphoniques

Nous notons également que les clients d'expression française de la Saskatchewan sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française de la

Saskatchewan se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

Rôle de la direction

Les employés ne sont cependant pas toujours responsables de la mauvaise prestation du service en français. Ils n'ont souvent pas été informés correctement de la façon adéquate de transiger avec le public d'expression française ou ils ressentent que cela n'est pas une priorité pour leur surveillant. La direction a un rôle important à jouer à cet égard. Elle est responsable d'informer le personnel régulièrement des procédures à suivre pour bien accueillir, bien diriger et bien servir le public dans la langue officielle de son choix à chaque étape de la chaîne de service. Elle a également un rôle de leadership à jouer pour s'assurer que les politiques en matière de langues officielles sont respectées.

b) Disponibilité du service en français en personne

En 1997, au moment de notre suivi, la prestation du service en personne n'a pas suffisamment progressé. En effet, le service en français fut obtenu dans 61 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 45 p. 100 en 1994. Bien que ces progrès soient un pas dans la bonne voie, ils sont tout de même insuffisants. Les associations représentant la communauté d'expression française de la Saskatchewan ont raison de revendiquer de meilleurs services en français de la part de bureaux spécifiquement désignés pour fournir des services dans les deux langues.

Amélioration insuffisante

Graphique 3

Ces services devraient être disponibles en tout temps dans tous les bureaux désignés.

c) Qualité du service en français et courtoisie

Amélioration de la qualité du service en français

Lorsque le service a été fourni en français, les enquêteurs ont classé la qualité du service reçu selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à « satisfaisant » ou mieux dans 80 p. 100 des points de service désignés en Saskatchewan. En 1997, tous les bureaux sauf un (96 p. 100) en mesure d'assurer le service en français se sont mérités une cote au moins « satisfaisante. »

Excellents résultats

Le service offert au téléphone et en personne fut jugé au moins « satisfaisant » au critère de la courtoisie dans tous les bureaux qui étaient en mesure de servir les membres du public en français. Notons que, dans tous les bureaux où nous n'avons pas obtenu de service en français, les employés ont également fait preuve de courtoisie.

d) Comparabilité

Explication des cotes « très bon » et « satisfaisant »

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. À titre d'exemple, un autre bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après peut-être avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français.

Explication de la cote « pauvre »

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. L'enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien

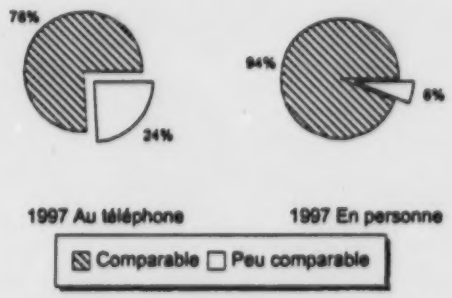
que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de livrer le service en français est inadéquate.

En 1997, nos enquêteurs ont obtenu le service en français en personne dans 61 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités en Saskatchewan. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 67 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 20 p. 100 des cas. Lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos enquêteurs ont estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans des proportions respectives de 76 p. 100 au téléphone et de 94 p. 100 en personne. Les bureaux des institutions fédérales doivent rapidement améliorer la qualité des services téléphoniques qu'ils offrent en français.

Comparabilité au téléphone

Graphique 4

Comparabilité du service en français et en anglais



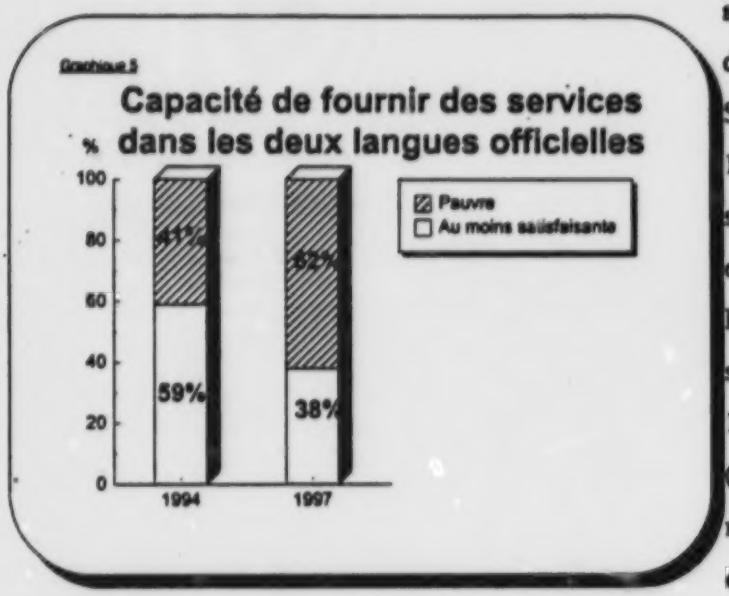
Les profils des bureaux qui paraissent à la partie C illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les services seraient moins favorablement comparables au téléphone en raison, notamment, des transferts d'appels en anglais seulement, des services fournis par un autre bureau que celui que l'on avait tout d'abord rejoint et des bris dans la chaîne de service. Les institutions visées dans la partie C devront prendre les mesures nécessaires pour corriger leurs lacunes.

5. La capacité linguistique

Facteurs considérés

Les enquêteurs ont évalué la capacité linguistique d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir constamment un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 59 p. 100 des bureaux de la Saskatchewan. Le suivi de 1997 fait état d'un recul significatif à ce sujet. En effet, la capacité linguistique a été évaluée satisfaisante ou mieux dans 13 des 34 bureaux vérifiés (38 p. 100) pour lesquels nous avons obtenu des données.



Recul

Dans 21 bureaux (62 p. 100), la capacité de fournir des services en français a été jugée pauvre. Ce recul, combiné à la diminution significative (22,5 p. 100) du nombre de bureaux désignés pour l'ensemble de la province, est très inquiétant. Nous nous demandons où sont passées les ressources bilingues des bureaux désignés qui ont fermé. Était-il illusoire de s'attendre à ce que celles-ci viennent améliorer la capacité bilingue insuffisante de plusieurs bureaux désignés bilingues qui sont toujours ouverts ?

Cinq des bureaux désignés bilingues n'avaient **aucune** capacité de servir le public en français, soit une franchise de la Société canadienne des postes, un Infocentre de DRHC,

un bureau de Santé Canada, un de Protection civile Canada, et un autre de Travaux publics et Services gouvernementaux. Dans sept autres bureaux, la capacité de fournir des services en français était **réduite à un seul employé bilingue**. Lorsque l'employé bilingue s'absente, ces bureaux ne sont plus en mesure de servir leurs clients de langue française; il s'agit de trois détachements de la GRC, de deux bureaux de la Société du crédit agricole, d'un bureau d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada et d'une franchise postale. Neuf autres bureaux désignés possédaient une capacité bilingue réduite, le déploiement des ressources laissant à désirer.

Faible capacité bilingue

Dans les bureaux où il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux peuvent avoir besoin de prendre des dispositions administratives **temporaires** pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la LLO. Des 37 bureaux que nous avons vérifiés en 1997, dix ont fait appel à des mesures administratives pour assurer, avec ou sans succès, la prestation du service en français. Quelles que soient les mesures prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques. Le service fourni par des intermédiaires ou par des tierces personnes qui n'ont pas l'expertise nécessaire est une préoccupation majeure des associations minoritaires d'expression française de la Saskatchewan. Nous partageons d'ailleurs leurs inquiétudes à ce sujet.

Mesures administratives

Le Règlement, qui se fonde notamment sur des critères démographiques, a eu pour effet de diminuer le nombre de bureaux fournissant des services dans les deux langues officielles dans certaines régions du pays. De plus, comme nous l'avons souligné, les contraintes budgétaires sont venues le réduire encore davantage. En conséquence, il n'est

Attentes

que raisonnable de s'attendre à ce que chacun des 141 bureaux désignés de la Saskatchewan soit doté des ressources humaines et matérielles nécessaires.

Mesures à prendre

Les institutions fédérales dont la capacité linguistique laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française de la Saskatchewan en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se donner les ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Diffusion de directives

Nous avions déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés en Saskatchewan étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 85 et 74 p. 100. Nous avions alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre récent passage, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. En 1997, nous avons déterminé que tout le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques. Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, les directives ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel et une surveillance assidue auprès du personnel serait profitable.

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant ses obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant un bon rendement avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur

administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan.

7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

Absence de renseignements

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas bien renseigné la communauté d'expression française de la Saskatchewan sur les services disponibles en français. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 69 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est nettement améliorée à ce chapitre depuis que nous avons entrepris cet exercice.

Annuaires téléphoniques

Nous avons constaté que 85 p. 100 des bureaux vérifiés en 1997 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service en français. En Saskatchewan, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Le SCT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que plusieurs

Répertoire du SCT

des données du répertoire du SCT au sujet des bureaux de la Saskatchewan étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des bottins téléphoniques. D'autres étaient désuets. Les représentants de la communauté d'expression française de la Saskatchewan nous avaient déjà fait la même remarque à ce sujet. Il faudra que les organismes fédéraux et le SCT assurent la fiabilité de ces renseignements.

Liste de 1994

En juin 1994, le SCT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Les associations porte-parole de la communauté avaient raison lorsqu'elles nous ont dit que le public était mal informé au sujet des bureaux désignés bilingues. Le SCT publie maintenant sur Internet* la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le SCT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

Communication avec la communauté d'expression française

Les représentants de la communauté d'expression française de la Saskatchewan ont déploré le manque de communication de la part des bureaux désignés pour faire connaître leurs services et mieux comprendre les besoins de la population d'expression française de la province. Les entrevues avec les gestionnaires confirment qu'à peine 60 p. 100 des bureaux désignés que nous avons visités avaient communiqué avec des représentants de la communauté d'expression française pour les renseigner au sujet de leurs services. Bien que plusieurs institutions fédérales confient à un bureau régional cette responsabilité, nous sommes d'avis que chaque bureau désigné aurait avantage à communiquer

---

* Le lecteur pourra trouver ces renseignements à l'adresse suivante : **http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.h™**.

régulièrement avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'il offre.

8. Les transformations du gouvernement

Appréhensions de la communauté

Les représentants de la communauté d'expression française de la Saskatchewan nous avaient fait part de leur très grande préoccupation au sujet de la dévolution : on craint que des institutions fédérales ne se départissent de certains de leurs services en faveur d'organismes non fédéraux sans inclure dans les ententes une clause explicite et efficace reliée au service dans les deux langues officielles. Le CLO a d'ailleurs mené une étude à ce sujet; elle se rapporte en particulier à des ententes signées sur le développement du marché du travail. Un rapport distinct* a été produit.

Dévolution de pouvoirs à la province

Lors du suivi en Saskatchewan, plusieurs institutions fédérales planifiaient ou avaient déjà entrepris une dévolution de leurs responsabilités à des autorités locales, notamment Agriculture et Agro-alimentaire Canada, la Société canadienne d'hypothèques et de logement et Développement des Ressources Humaines Canada. Les deux dernières institutions nous ont assurés qu'une clause linguistique fait déjà ou fera partie intégrante des ententes pour assurer la prestation des services et des programmes en français. Quant à Agriculture et Agro-alimentaire Canada, l'entente avec la Régie provinciale des eaux de la Saskatchewan ne contient aucune clause linguistique, compte tenu de la nature des responsabilités reliées à des travaux d'inspection et d'ingénierie dans le domaine agricole qui ne concernent pas le service au public.

Au moment du suivi en Saskatchewan, Citoyenneté et Immigration Canada avait offert de négocier le remaniement des services d'établissement des immigrants avec la province. Les deux niveaux de gouvernement ont juridiction en matière d'immigration. Le

---

*Rapport d'enquête sur des plaintes concernant les ententes sur le développement du marché du travail et la Loi sur l'assurance-emploi (juil'.. 1997)

remaniement des services d'établissement des immigrants ne constitue ni un transfert ni une dévolution d'une juridiction fédérale aux provinces. Le Ministère insiste qu'il ne considère pas les provinces ou les organismes non-gouvernementaux comme ses mandataires pour la prestation des services d'établissement des immigrants. Néanmoins, il fait constamment la promotion des objectifs des langues officielles dans ses discussions au sujet du renouvellement des services d'établissement des immigrants.

9. Les recommandations du CLO

Buts des recommandations

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, le CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C.

Précisions

La LLO et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Renvois

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s'occuper de la requête du client.

Efficacité

Les recommandations du CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe en Saskatchewan. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

10. Conclusion

Résultats décevants

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l'ensemble de la Saskatchewan. Nous nous attendions à une amélioration plus marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent. Pour un certain nombre de bureaux, la situation s'est même détériorée, notamment en ce qui concerne la capacité linguistique des bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais. Nous exhortons le SCT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues en Saskatchewan offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

Prestation du service

Le nombre de bureaux affichant un panneau pour indiquer la disponibilité des services dans les deux langues a augmenté de façon significative. Cependant, malgré les recommandations que le CLO a faites à ce sujet en 1994, le service en français au téléphone n'est fourni de façon constante que dans 67 p. 100 des cas. Même quand il est fourni, soit de façon constante ou occasionnelle, il n'est comparable à celui fourni en anglais que dans 76 p. 100 des cas. Cette situation est inacceptable. Quant au service en personne, il n'est toujours pas disponible dans 39 p. 100 des bureaux désignés que nous avons vérifiés.

Offre active

L'accueil dans les deux langues tant au téléphone qu'en personne est à l'image du service, c'est-à-dire imprévisible. Étant donné l'impact de l'accueil sur la demande de service, les moyens utilisés par les institutions fédérales de la Saskatchewan pour inviter le public à choisir la langue officielle dans laquelle il préfère obtenir le service sont loin d'être satisfaisants.

Annuaires téléphoniques

Comme nous l'avons constaté précédemment, les annuaires téléphoniques de la Saskatchewan ne sont pas utilisés efficacement pour informer le public de la langue dans

laquelle les services sont offerts. Les rubriques inscrites dans ces annuaires sont généralement identiques en français et en anglais. Le public ne peut donc pas savoir à quel numéro il peut obtenir le service en français. Les annuaires téléphoniques devraient indiquer clairement à quels numéros et à quels endroits le public — plus spécifiquement les membres de la communauté de langue officielle minoritaire, car ceux de la majorité doivent pouvoir obtenir le service dans leur langue à tous les bureaux fédéraux de leur province — peut obtenir le service dans la langue officielle de son choix.

Progrès

En 1994, nous avions noté qu'environ 10 p. 100 de l'ensemble des points de service désignés au pays ayant fait l'objet d'une évaluation étaient mal consignés sur la liste des bureaux désignés dressée par le SCT; de plus, 6 p. 100 des numéros de téléphone étaient erronés. Cette situation perdure en 1997. Les institutions visées doivent informer le SCT plus régulièrement des mises à jour à faire afin que le répertoire soit fiable. Nous avions également indiqué qu'un nombre significatif de gestionnaires ignoraient que leur bureau était un point de service désigné pour fournir des services dans les deux langues. La situation à ce dernier égard s'est améliorée depuis 1994 en Saskatchewan.

Capacité bilingue

La capacité bilingue globale des bureaux désignés de la Saskatchewan fait l'objet d'un recul inquiétant et inacceptable. Plusieurs bureaux visités n'avaient pas de personnel bilingue sur place alors que plusieurs autres ne pouvaient toujours compter que sur les services d'un seul employé bilingue. Cette situation est inadmissible. Les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues doivent avoir suffisamment de personnel bilingue pour servir la clientèle d'expression française en toutes circonstances.

Obligations linguistiques

Lors du suivi, nous avons interviewé les gestionnaires des bureaux visités. Ces personnes nous ont affirmé que leur personnel était bien renseigné au sujet des responsabilités linguistiques du bureau. Cependant, comme nous l'avons déjà mentionné, les résultats de nos vérifications démontrent que les employés ne respectent pas toujours les directives de nature linguistique et que la plupart des gestionnaires n'ont pas de mécanismes de

contrôle en place pour s'assurer que le public est accueilli dans les deux langues et qu'il est servi dans la langue officielle de son choix. Des mesures doivent être prises pour intégrer la prestation de services dans les deux langues à la gestion courante des bureaux désignés.

Communications avec la communauté fransaskoise

Trop peu de bureaux désignés communiquent régulièrement avec les représentants de la communauté d'expression française de la Saskatchewan. Bien que certaines institutions fédérales entretiennent des liens avec ces représentants par l'entremise de leur bureau régional, cela ne suffit pas toujours pour que chaque bureau désigné connaisse les besoins de la communauté d'expression française qu'il dessert et pour faire connaître à cette communauté les services qu'il offre. Chaque bureau désigné doit, de façon générale, communiquer régulièrement avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan pour mieux apprendre à la connaître et ainsi être en mesure de mieux la servir.

Rôle du SCT

Le SCT est chargé de l'élaboration et de la coordination générale des principes et programmes fédéraux d'application de la Partie IV de la LLO dans les institutions fédérales; il a donc un rôle important à jouer dans le respect des politiques fédérales en matière de service dans les deux langues officielles. Nous nous attendons à ce qu'il prenne des mesures plus énergiques pour exercer ce rôle de façon efficace à l'égard des institutions fédérales de la Saskatchewan.

Réactions des institutions fédérales

La LLO prévoit que le CLO doit faire preuve d'équité administrative en donnant aux institutions fédérales la possibilité de répondre aux critiques dont elles font l'objet. Le CLO a donc transmis l'ébauche du présent rapport au sous-chef de chaque institution

fédérale dont un bureau a fait l'objet d'une vérification en Saskatchewan, pour obtenir ses commentaires.

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. Dans d'autres cas cependant, certaines institutions font preuve de parcimonie dans la prestation des services en français. Le CLO a l'intention de porter ces situations à l'attention du SCT pour s'assurer d'une application uniforme des dispositions de la LLO et du Règlement.

Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT note qu'il y a eu, depuis l'étude de 1994, de l'amélioration dans la prestation des services bilingues, notamment en ce qui concerne l'affichage, la compréhension des gestionnaires et des employés à l'égard de leurs obligations en vertu de la LLO ainsi que dans la disponibilité du service en personne bien que cette amélioration ne soit pas encore suffisante. Il est cependant clair qu'il y a encore trop de bureaux où les services bilingues n'ont pas connu d'amélioration ou semblent avoir diminué. Le SCT est préoccupé par ce recul manifeste dans la capacité des bureaux de fournir des services en français. Le SCT note à ce sujet que le rapport propose des recommandations qui s'adressent précisément aux institutions dont les bureaux fournissent un service insatisfaisant et qui doivent veiller à ce que leurs bureaux respectent la LLO.

Le SCT suggère également que les méthodes légèrement différentes employées lors des deux vérifications de 1994 et de 1997 rendent difficiles la comparaison des résultats. Il est d'avis que le lien entre la réduction du nombre du bureaux bilingues et la diminution des services en français n'a pas été clairement établi.

Le SCT a également élaboré en mai 1998 un plan de travail comportant plusieurs activités destinées à améliorer le service au public dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues à travers le pays. Entre autres mentionnons:

- la conduite d'un recensement pan-canadien sur l'offre active de service au téléphone dont les résultats devraient être communiqués bientôt aux institutions;
- la création et la distribution d'une nouvelle affiche sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues;
- la prestation, en régions, d'une série d'ateliers sur le service au public à l'intention des gestionnaires responsables des bureaux bilingues;
- le rappel des obligations linguistiques aux sous-ministres ainsi qu'une demande pour la soumission de plans de redressement;
- enfin, la création au sein des institutions ayant une présence en région, d'un centre de responsabilité de haut niveau pour les langues officielles, notamment pour le service au public.

Réactions du Commissaire

Le CLO estime que les plans d'action demandés aux institutions fédérales par le SCT à la suite de notre étude de 1994 n'ont pas donné les résultats escomptés parce que le SCT n'a pas exercé le niveau de surveillance approprié pour obtenir des résultats significatifs de la part des bureaux désignés.

Le CLO est également d'avis que les variations entre les méthodes utilisées dans l'étude de 1994 et le suivi de 1997 sont mineures et qu'elles n'empêchent pas de procéder à des comparaisons justes des résultats de 1994 et ceux de 1997. Nous pouvons en tirer des conclusions équitables.

Quant à la réduction du nombre de bureaux bilingues, le rapport fait simplement état d'un fait à savoir qu'il existe un écart entre la réduction du nombre de bureaux bilingues et

celui des bureaux fédéraux en général. À la demande du CLO, le SCT s'est penché sur cette question préoccupante pour les communautés de langue officielle minoritaire. L'analyse révèle que la majorité des fermetures de points de service désignés pour l'ensemble du pays n'a, selon le SCT, qu'un caractère « théorique ». En effet, ces fermetures apparentes tiennent au fait qu'en 1994, un même bureau physique était répertorié séparément pour chaque disposition réglementaire s'y appliquant. Ainsi, un même bureau pouvait être comptabilisé plus d'une fois. En 1998, ce même bureau n'est répertorié qu'une fois seulement. Les explications fournies par le SCT sont incomplètes car ce dernier n'a pas été en mesure de ventiler ces fermetures « théoriques » de même que les autres types de fermetures de bureaux désignés pour chaque province et territoire, surtout que leur nombre varie de façon importante d'une région à l'autre. Enfin, le CLO est préoccupé par la baisse de la capacité des bureaux désignés en Saskatchewan pour offrir des services bilingues et il en a informé le SCT afin qu'il puisse en trouver la cause.

Le CLO appuie toute initiative visant à améliorer le service offert dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues à travers le pays. Cependant, compte tenu des progrès insuffisants en matière de service au public par les bureaux désignés bilingues en Saskatchewan, le CLO s'attend à ce que le SCT adopte une approche plus rigoureuse à l'égard des bureaux qui ne satisfont pas à leurs obligations linguistiques. Le SCT doit prendre des mesures plus énergiques pour exercer les attributions de surveillance que lui confie la LLO en exigeant des rapports de progrès plus fréquents de la part des institutions négligentes à cet égard.

Commentaires des associations d'expression française de la Saskatchewan

Les services en français ne sont toujours pas comparables à ceux de la majorité d'expression anglaise. Comme il est dit dans le rapport, une personne bilingue est souvent la seule ressource disponible du bureau pour les services en français, lorsque ces services sont effectivement disponibles. Dans la plupart des cas, elle est en général au courant de ces dossiers mais lorsque les citoyens d'expression française ont des spécificités, elle doit nous transférer à quelqu'un d'ailleurs ou à un agent d'expression anglaise. Ces personnes peuvent ne pas être bien informées du sujet en question.

Une autre situation préoccupante est le désengagement du gouvernement fédéral qui transfère ses responsabilités au secteur privé ou aux provinces. C'est peut-être parfait en ce qui concerne la population majoritaire mais en situation minoritaire ce n'est pas le même portrait. Une surveillance constante est nécessaire pour en tenir compte.

Ce rapport met en lumière une situation peu reluisante en ce qui concerne le respect des langues officielles en Saskatchewan. En le parcourant, on se rend compte que seulement deux bureaux satisfont aux normes minimales de la LLO. Trente années se sont écoulées depuis son adoption et son respect n'est pas toujours assuré par les organismes fédéraux. Nous devons nous poser de sérieuses questions. Le taux d'assimilation grimpe. Une des raisons contribuant à cette ascension est sûrement le manque de service en français. À cause de cette carence, les gens demandent moins; ils sont fatigués de demander pour ne rien recevoir.

Réactions du Commissaire

Le CLO est d'accord que la prestation de services en français en Saskatchewan laisse beaucoup à désirer. Il comprend les frustrations qu'ont les citoyens d'expression française à ne pouvoir obtenir des services de qualité égale dans leur langue à ceux fournis aux citoyens d'expression anglaise. Il n'accepte pas que des bureaux désignés

n'aient aucune capacité bilingue. Il en va de même pour ceux qui ne peuvent compter que sur les services d'un seul employé bilingue. Le CLO est d'avis que le gouvernement doit prendre des mesures concrètes dans les plus brefs délais s'il désire réellement traiter les citoyens d'expression française sur un même pied que ceux d'expression anglaise, comme le stipulent la LLO et le Règlement.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 37 bureaux que nous avons vérifiés en Saskatchewan en février 1997. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations ponctuelles visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Agriculture et Agro-alimentaire

Administration du rétablissement agricole des Prairies (11956)

1800, rue Hamilton
Regina (Saskatchewan)
S4P 4L2
(306) 780-5070

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau offre le service en français au téléphone mais qu'il ne fournit pas le service en personne en tout temps.

En ce qui concerne les appels téléphoniques au (306) 780-5070, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était très bon.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Une grande proportion de la documentation et des formulaires sur les présentoirs n'étaient disponibles qu'en anglais. Le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. À la réception, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Au delà de la réception, le bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français, la personne bilingue travaillant aux Ressources humaines étant absente lors de notre visite.

L'Administration du rétablissement agricole des Prairies compte un total de 702 employés, dont six seulement occupent un poste désigné bilingue; cinq de ces postes bilingues sont rattachés au bureau de Regina et l'autre à celui du district de Gravelbourg. Deux des cinq postes bilingues du bureau de Regina exigent le niveau intermédiaire, un le niveau spécialisé et les deux autres le niveau supérieur de compétence linguistique. Les titulaires ont atteint le niveau de compétence linguistique requis. La direction et les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Cependant, au dire même du gestionnaire interviewé, la diffusion de l'information à ce sujet date de quelques années.

L'administration centrale du bureau, à Regina, a déjà rencontré il y a quelques années les associations représentant la communauté d'expression française de la province. Ces rencontres n'ont pas été poursuivies par la suite. L'organisme compte sur la présence du coordonnateur des langues officielles du ministère de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire de même que sur ses bureaux de district qui oeuvrent dans des communautés comme celles de Montmartre, La Flèche et Gravelbourg pour se tenir au courant des besoins de la communauté d'expression française et pour faire connaître ses services.

Par ailleurs, l'organisme a subi des coupures d'effectifs d'environ 25 p. 100 au cours des dernières années. De plus, en 1994, certaines responsabilités reliées à des travaux d'inspection

et d'ingénierie dans le domaine agricole ont été transférées à la Régie des eaux de la Saskatchewan. L'entente de transfert ne contient aucune clause linguistique, compte tenu de la nature des responsabilités impliquées qui ne concernent pas le service au public. La direction nous indique qu'elle n'envisage pas de nouveau transfert de responsabilités à des organismes provinciaux ou autres.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires et la documentation à l'intention du public sont dans les deux langues officielles et qu'ils sont disposés équitablement sur les présentoirs;

3. de revoir le déploiement du personnel bilingue du bureau, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, pour s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

4. d'informer régulièrement la direction et les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer que son bureau de l'Administration du rétablissement agricole des prairies à Regina ait des communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par ce bureau.

Réponse du Ministère

La direction de ce bureau sera tenue de présenter un plan d'action pour mettre en oeuvre les recommandations et d'établir des mesures de suivi pour veiller à ce que les services soient disponibles dans les deux langues officielles. D'autre part, tous les gestionnaires régionaux se verront rappeler leurs obligations de respecter la LLO et d'assurer que leurs bureaux désignés respectent ces exigences.

Le Ministère est confiant que la situation s'améliorera au cours des prochains mois et que ses clients recevront, dans les bureaux désignés, des services de qualité dans la langue officielle de leur choix.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, une copie du plan d'action préparé. Il aimerait également être informé de l'affectation d'employés bilingues à ce bureau.

Agriculture et Agro-alimentaire

Direction générale des services à l'industrie et aux marchés (11965)

1800, rue Hamilton
8e étage
C.P. 8035
Regina (Saskatchewan)
S4P 4C7
(306) 780-5545

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau éprouve maintenant certaines difficultés à offrir un bon service en français.

En ce qui concerne les appels téléphoniques au (306) 780-5545, le numéro indiqué dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local, l'accueil s'est fait dans les deux langues. Au premier appel, la réceptionniste a d'abord indiqué en français qu'elle ne comprenait pas la question. Une fois la question répétée, elle demanda en anglais à l'enquêteur de patienter avant de diriger son appel vers la boîte vocale d'un employé. Le message de la boîte vocale de l'employé était en anglais seulement. La même situation se reproduisit lors des deux appels subséquents. Une journée plus tard, personne n'avait encore retourné l'appel.

Lors de la visite sur place, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. L'accueil s'est fait en anglais seulement mais la réceptionniste s'est empressée d'avoir recours à un collègue bilingue dès que la préférence linguistique de l'enquêteur fut connue. Le service fourni en français était satisfaisant.

Le bureau ne compte qu'un seul employé bilingue sur 11. Celui-ci satisfait aux exigences de son poste qui ont été fixées au niveau intermédiaire de compétence linguistique. La présence d'un seul employé bilingue n'est pas propice à la prestation de services en français sur une base régulière. La direction affirme que le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. L'information provient notamment du cours d'orientation de gestion et de la diffusion de la correspondance dans les deux langues, ce qui sert de rappel constant.

Par ailleurs, le bureau entretient des communications avec les associations de la communauté d'expression française de la Saskatchewan pour connaître ses besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Suite à notre visite, la direction s'est empressée d'envoyer une note au personnel pour l'informer des lacunes observées et des mesures à prendre pour fournir le service dans les deux langues. Cette note indique que des pictogrammes seront placés bien à la vue du public, que les employés bilingues auront des messages enregistrés dans les deux langues sur leurs répondeurs, que ceux qui ne parlent pas français ajouteront « Bonjour » au message enregistré sur leur répondeur, que les deux langues devraient être utilisées lors de l'accueil en personne et que des mesures seront prises pour assurer la présence d'un employé bilingue lors des voyages d'affaires, les vacances, etc.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public à la réception;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

5. de rappeler régulièrement aux employés leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

La direction de ce bureau sera tenue de présenter un plan d'action pour mettre en oeuvre les recommandations et d'établir des mesures de suivi pour veiller à ce que les services soient disponibles dans les deux langues officielles. D'autre part, tous les gestionnaires régionaux se verront rappeler leurs obligations de respecter la LLO et d'assurer que leurs bureaux désignés respectent ces exigences.

Le Ministère est confiant que la situation s'améliorera au cours des prochains mois et que ses clients recevront, dans les bureaux désignés, des services de qualité dans la langue officielle de leur choix.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, une copie du plan d'action préparé. Il aimerait également être informé de l'affectation d'employés bilingues à ce bureau.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Bureau de la succursale de Saskatoon (11981)

119, 4e Avenue Sud
Pièce 301
C.P. 1107
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 3N2
(306) 975-4900

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau, lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique que le bureau fournit des services en français dont la qualité doit être améliorée.

Pour effectuer la vérification de la disponibilité du service téléphonique en français, notre enquêteur a composé le (306) 975-4900, le numéro paraissant dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. Lors du premier appel, l'accueil était en anglais seulement et la téléphoniste lui a demandé s'il parlait anglais avant de diriger l'appel vers un employé qui a pu prendre dans un français très rudimentaire ses coordonnées pour qu'on le rappelle. Personne ne l'a fait. Lors du second appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était de très bonne qualité.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles sur les présentoirs. Alors que la documentation en langue anglaise était directement accessible au public, une affiche indiquait au public que la documentation française était disponible sur demande. Cette façon de fournir des renseignements au public d'expression française n'est pas égale à celle utilisée pour le public d'expression anglaise. Le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était satisfaisant.

Le bureau compte 29 employés, dont deux occupent des postes désignés bilingues au niveau de compétence linguistique intermédiaire. Les deux titulaires bilingues satisfont aux exigences de leur poste ou les dépassent. Bien que cette capacité bilingue peut, à première vue, sembler adéquate, il n'en est rien puisqu'un des employés bilingues travaille dans le secteur de l'administration et des finances où il y a peu de communications avec le public et que plusieurs autres secteurs ne disposent d'aucune capacité bilingue. Le personnel et la direction sont au courant des obligations du bureau de fournir des services en français et en anglais. Le sujet a été abordé en réunion. Le bureau maintient des communications avec une coopérative d'expression française d'habitation à Saskatoon, de même qu'avec des institutions prêteuses et des avocats de langue française. Cela lui permet de se tenir au courant des besoins de la communauté d'expression française et de l'informer des services offerts par le bureau.

Au chapitre des transferts de responsabilités de l'organisme à des autorités provinciales, il faut noter que la Société a conclu une entente avec la province pour l'administration des programmes de logements sociaux. L'entente contient une clause prévoyant la prestation des services dans les deux langues officielles par les autorités provinciales.

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a fait valoir à tout le personnel le besoin d'accueillir les clients dans les deux langues et il a revu la marche à suivre pour diriger les clients vers les employés bilingues. Il a de plus pris les mesures pour s'assurer que les publications sont disponibles dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service au téléphone en français en tout temps;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;

4. de revoir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, le déploiement et la capacité linguistique de ses employés bilingues afin de s'assurer que chaque secteur de la Société peut servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La SCHL donnera suite à toutes les recommandations dans les plus brefs délais.

Le rapport fait mention d'un poste désigné bilingue qui relève du service des finances et de l'administration du bureau de Saskatoon. La personne concernée remplit également les fonctions de réceptionniste et elle constitue le principal point de contact avec le public. De plus, selon la ligne de conduite établie, le personnel possède un répertoire régional détaillé des employés bilingues auxquels les appels téléphoniques peuvent être transmis, le cas échéant. La première situation soulevée par l'enquêteur résultait d'un fâcheux contretemps qui a fait échec aux mesures prévues.

Au moment de la vérification, le bureau de Saskatoon comptait 29 employés. En raison du processus de réduction des effectifs et de la restructuration, certaines fonctions ont été cédées à la province ou confiées au Centre d'activités de Calgary. Par conséquent, les effectifs seront considérablement réduits au bureau de Saskatoon.

Dans le contexte de cette compression de personnel, la SCHL examinera toutes les options, dont l'utilisation des télécommunications, pour s'assurer qu'elle procure un service de qualité dans les deux langues officielles partout dans la région. Cet engagement fait partie du Plan sur les langues officielles pour 1998 de la Société qui tiendra également compte des recommandations formulées à l'issue du suivi dont il est ici question. Pour atteindre son objectif, la SCHL collaborera en outre avec les représentants locaux du CLO.

Société canadienne des postes

(4707039)

324, rue Main Nord
Moose Jaw (Saskatchewan)
S6H 3K0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau a maintenu la qualité de ce service.

À l'occasion de notre visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau arborait le logo de la Société canadienne des postes, indiquant au public qu'il offrait des services en français et en anglais. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles.

L'accueil au comptoir s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon. Le bureau compte deux postes bilingues sur quatre, soit une préposée bilingue à temps plein et un préposé bilingue à temps partiel sur trois.

Le personnel est tenu informé des obligations linguistiques du bureau au moyen d'une formation offerte lors de l'embauche et par des rappels périodiques de la part du Représentant des ventes au détail de la Société qui est responsable du secteur. Par ailleurs, les contacts avec les associations représentant la communauté d'expression française ne se font pas au niveau de chaque bureau dans le secteur urbain. Cette responsabilité incombe aux autorités régionales de la Société qui consultent l'association provinciale sur une base régulière.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

La Société entend améliorer la situation en adoptant les mesures suivantes :

- L'exploitant se verra rappeler la nécessité de toujours faire une offre active de service.

- Une lettre de suivi et une copie du rapport et des recommandations provisoires seront envoyées.
- Des vérifications ultérieures seront effectuées afin de s'assurer du respect continu des exigences en matière de langues officielles.

Société canadienne des postes

Saskatoon Family Drugs
(179973)

160 , 2e Avenue Nord
Saskatoon (Saskatchewan)

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français offert par cette franchise postale en 1994. L'enquête menée en 1997 indique qu'elle fournit un service adéquat en français.

Bien que cette franchise postale soit inscrite dans le répertoire des bureaux désignés bilingues de la Société, nous n'avons pas vérifié le service offert au téléphone, ce service n'étant généralement pas fourni par une franchise postale.

Lors de notre visite, la signalisation extérieure indiquant que la pharmacie abritait des services postaux était dans les deux langues. L'affichage à l'intérieur était bilingue pour ce qui est des services de la poste. Le comptoir postal affichait le logo de la Société canadienne des postes pour indiquer au public que les services étaient offerts en français et en anglais. L'accueil au comptoir s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français était satisfaisant.

La franchise postale compte trois employés, dont deux préposés unilingues anglais qui travaillent à temps partiel. L'employé qui travaille de façon régulière au comptoir postal est bilingue. Lorsque cette personne s'absente, le service en français n'est pas nécessairement disponible, à moins que des mesures n'aient été mises en place pour suppléer à cette carence, ce que nous n'avons pas été en mesure de déterminer dans ce cas précis.

D'autre part, l'entrevue menée avec la préposée du comptoir postal indique que cette dernière est au courant de l'obligation de servir le public en français et en anglais. Elle affirme en avoir été informée au moment de son embauche, il y a un peu plus d'un an.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La Société entend améliorer la situation en adoptant les mesures suivantes :

- L'exploitant se verra rappeler la nécessité de toujours faire une offre active de service.
- L'exploitant s'engagera par écrit à pourvoir en tout temps, à compter du 16 juin 1998, la franchise de personnel bilingue.
- Dans l'éventualité où l'exploitant serait incapable de respecter cette exigence, la Société devra prendre les mesures nécessaires pour établir une franchise postale de remplacement afin de respecter les exigences en matière de bilinguisme.

Société canadienne des postes

Comptoir postal (Shoppers Drug Mart) (4706027)

2102, 11e Avenue
Regina (Saskatchewan)
S4P 0G0

Lors de notre étude en 1994, ce comptoir postal n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. La situation n'a pas changé comme l'indique le suivi mené en 1997. La Société doit rapidement prendre les mesures qui s'imposent pour corriger cette situation qui prive les citoyens d'expression française de la région des services auxquels ils ont droit.

Bien que cette franchise postale soit inscrite dans le répertoire des bureaux désignés bilingues de la Société, nous n'avons pas vérifié le service offert au téléphone, ce service n'étant généralement pas fourni par une franchise postale.

Lors de notre visite, l'affichage à l'intérieur de la pharmacie concernant les services postaux ou le comptoir postal lui-même, n'était pas entièrement dans les deux langues. En effet, quelques affiches-maison étaient en anglais seulement. La documentation de la Société était disponible dans les deux langues. Les formulaires de la Société étaient également disponibles dans les deux langues mais ceux d'autres institutions fédérales tels les formulaires de déclaration du revenu ainsi que les guides de l'usager n'étaient disponibles qu'en anglais. Le comptoir affichait par ailleurs le logo de la Société indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au comptoir, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Lorsque notre enquêteur a formulé sa demande en français, pour toute réponse, la préposée lui a remis un formulaire bilingue sur lequel il devait indiquer le service ou le produit désiré. La Société considère qu'il s'agit là d'une façon acceptable de servir les clients, dans les bureaux qui n'ont pas de capacité bilingue. Nous jugeons que cette façon de servir les clients est peut-être acceptable dans des bureaux qui n'ont pas d'obligations linguistiques mais qui veulent quand même offrir le meilleur service possible à leur clientèle. Toutefois, cette mesure est inacceptable dans des bureaux spécifiquement désignés par la LLO et le Règlement sur les langues officielles pour fournir des services en français et en anglais. Les représentants de la communauté d'expression française de la Saskatchewan nous avaient informés, lors de notre rencontre, du service piteux offert en français par cette franchise. Les citoyens d'expression française de Regina sont en droit de s'attendre à des services comparables à ceux offerts aux citoyens de langue anglaise.

Compte tenu qu'il s'agit d'un service clé (service essentiel), du seul bureau de la Société qui est désigné bilingue à Regina et qu'aucune mesure n'a été prise malgré nos recommandations à ce sujet lors de l'étude de 1994, nous ne pouvons tolérer pareille situation plus longtemps. La Société canadienne des postes doit prendre des mesures concrètes dans les plus brefs délais pour assurer des services en français à la population d'expression française de Regina.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de confier, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport et en consultation avec l'association représentant les citoyens de la communauté d'expression française de Regina, l'obligation d'offrir les services dans les deux langues à une autre franchise ou à un autre bureau qui possède toutes les ressources nécessaires pour le faire;

2. d'informer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la communauté d'expression française de Regina du nouvel emplacement du bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La Société entend améliorer la situation en adoptant les mesures suivantes :

- La Société collaborera avec l'exploitant et l'association locale représentant les citoyens de la communauté d'expression française de Regina pour embaucher et former de nouveaux employés.
- À cette fin, des annonces seront publiées dans le quotidien de langue anglaise et le journal de langue française.
- Après l'embauche d'un employé bilingue supplémentaire, la Société annoncera les services offerts par la franchise postale dans l'Eau Vive.

Société canadienne des postes

(543179)

Gravelbourg (Saskatchewan)

Lors de notre étude en 1994, ce bureau de poste avait offert un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1997 indique qu'il fournit encore un service de bonne qualité en français. Toutefois, certaines amélio[illegible]ont encore nécessaires.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure était bilingue. À l'intérieur du bureau, l'affichage de la Société était également dans les deux langues. Notre enquêteur a toutefois noté, à l'entrée du bureau de poste, une affiche unilingue anglaise du Centre de ressources humaines d'Assiniboia. Par ailleurs, la documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau affichait également le logo de la Société pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon. Nous avons également composé le (306) 648-2434, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local, pour obtenir un renseignement. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Le bureau compte cinq employés, dont trois occupent des postes désignés bilingues. Les trois employés sont bilingues. Le bureau fournit des services postaux à une communauté relativement petite où les gens se connaissent bien. Les préposés connaissent la langue de préférence de leurs clients. Notre visite démontre néanmoins la nécessité de pratiquer un accueil dans les deux langues pour le service en personne, comme il se fait pour le service au téléphone.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

L'exploitant de la franchise sera informé que les documents provenant d'autres institutions fédérales qui sont offerts dans les franchises postales doivent être mis à la disposition du public dans les deux langues officielles. L'obligation d'une offre active de service sera passée en revue avec l'employé et une lettre de suivi sera envoyée.

Patrimoine canadien

Bureau de district de la Saskatchewan (12270)

2101, rue Scarth
Bureau 300
Regina (Saskatchewan)
S4P 2H9
(306) 780-7287
(306) 780-7657

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau fournit encore un service en français d'aussi bonne qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. La documentation sur les présentoirs était disponible dans les deux langues officielles. Le bureau projetait l'image d'un endroit où le service était facilement disponible en français ou en anglais.

Pour la vérification téléphonique, l'enquêteur a composé le (306) 780-7657, le numéro figurant dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. L'accueil s'est fait dans les deux langues. Cependant, l'agent qui aurait pu répondre à la demande en français était absent du bureau. Notre enquêteur a donc composé le (306) 780-7287, le numéro inscrit dans les pages bleues du bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues. En reconnaissant notre enquêteur, la réceptionniste, après un essai infructueux de diriger l'appel à Saskatoon, a tenté de joindre le bureau de Winnipeg. Elle a alors informé notre enquêteur qu'un agent le rappellerait la journée même. Un employé bilingue a effectivement retourné l'appel le jour même. Un très bon service a été fourni en français. On nous a informés que la période d'attente aurait été la même dans une langue comme dans l'autre puisque la personne en mesure de nous servir était absente au moment de nos appels.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service en français était très bon. Le bureau compte six postes désignés bilingues sur 12, dont celui de la directrice, de trois agents de programme et de deux employés affectés à la réception. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

La direction et le personnel sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Les employés en sont informés lors de la session d'orientation au moment de l'embauche et par la suite, de façon régulière, lors des réunions du personnel. Le bureau entretient des communications régulières avec les différentes associations représentant la communauté d'expression française de la Saskatchewan. Il est donc au courant de leurs besoins.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que tous les aspects de la LLO qui ont fait l'objet d'un examen sont intégralement mis en oeuvre par les employés de son bureau de Regina.

Citoyenneté et Immigration

Centre de la citoyenneté et de l'immigration (12039)

2045, rue Broad
Pièce 415
Regina (Saskatchewan)
S4P 3T7
(306) 780-6190
(306) 780-7192

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français à ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique que ce bureau offre un service téléphonique adéquat en français mais qu'il n'est pas en mesure de fournir le service en français en personne. Le bureau a de sérieuses lacunes à corriger.

Pour la vérification téléphonique, l'enquêteur a composé le (306) 780-7192, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Il n'y a plus de service à ce numéro comme l'a indiqué la téléphoniste. L'enquêteur a alors composé le second numéro inscrit dans le répertoire du SCT, soit le (306) 780-6190. La préposée de la compagnie de téléphone l'a informé du nouveau numéro à composer soit le 1-888-242-2100. Il s'agit d'un service d'appel sans frais. À ce numéro, qui n'est pas inscrit dans le bottin téléphonique local, un télé-message reçoit le public dans les deux langues officielles. Le client choisit la langue du service en appuyant sur une touche. L'enquêteur a choisi le service en français. L'ensemble du système de télé-message était adéquat en français et comparable au service offert en anglais comme l'indiquent les deux appels logés à ce numéro. L'enquêteur a ensuite tenté de rejoindre un agent en appuyant sur le « 0 ». La préposée a répondu en anglais mais elle a immédiatement fait appel à un collègue bilingue. Le service fourni en français était très bon. Lors de la quatrième vérification téléphonique, l'accueil et l'acheminement d'appel à une tierce personne se sont faits en anglais seulement. L'agent qui a pris l'appel en français n'a pas été en mesure de répondre à la question posée, ce dernier étant au bureau de Toronto et n'étant pas familier avec la situation qui prévaut à Regina.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Presque tous les documents sur les présentoirs étaient dans les deux langues officielles, sauf une brochure qui était en français seulement ainsi que quelques dépliants en anglais seulement. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais.

L'accueil s'est fait en anglais seulement et la personne à qui l'enquêteur s'est adressé n'a pas cherché à obtenir l'aide de la seule employée du bureau qu'elle savait être bilingue. La capacité

bilingue du bureau est relativement limitée. On compte deux postes bilingues sur 12, soit un poste bilingue de commis, à temps partiel, dont les exigences linguistiques sont au niveau élémentaire et un poste bilingue de superviseur, qui est vacant, et dont les exigences linguistiques sont au niveau intermédiaire. La direction et les employés soutiennent être au courant des obligations linguistiques du bureau. Le sujet a été discuté en réunion et une directive écrite a également été diffusée il y a environ un an. D'autre part, le bureau n'a pas de communication avec la communauté d'expression française de la province. Cette responsabilité relève plutôt du bureau régional du Ministère, à Winnipeg, qui rencontre annuellement les associations provinciales représentant la communauté d'expression française. Nous croyons cependant que ce bureau aurait également avantage à établir des communications avec la communauté d'expression française.

Le Ministère a offert de négocier avec la province le remaniement des services d'établissement. À l'heure actuelle, il n'y a pas d'engagement en vue d'une négociation. Tant qu'il n'y aura pas de négociations, le Ministère ne saura pas précisément quelles répercussions pourra avoir le remaniement des services d'établissement sur les postes ministériels. Le Ministère prévoit que quatre postes tout au plus pourraient être touchés par le remaniement de l'établissement en Saskatchewan. Citoyenneté et Immigration Canada s'est engagé à donner son appui à la poursuite des objectifs de la LLO et, à la lumière de cet engagement, est prêt à négocier une entente avec la province.

La direction compte sur la dotation prochaine du poste bilingue de superviseur et peut-être sur la reclassification d'un poste de commis d'unilingue à bilingue pour améliorer le rendement linguistique du bureau. Une mesure administrative est en place entre temps pour combler la capacité limitée du bureau de servir ses clients en français. On peut communiquer par téléphone avec un agent bilingue à Saskatoon qui est disponible durant les heures régulières de travail.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public à la réception;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation et tous les formulaires à l'intention du public sont disponibles dans les deux langues officielles et disposés équitablement dans ses présentoirs;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;

5. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros et de l'adresse appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

6. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

7. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

Réponse du Ministère

Citoyenneté et Immigration Canada est déterminé à respecter les objectifs en matière de langues officielles et profite de chaque occasion qui s'offre à lui pour améliorer ses services en vue de répondre au public dans les deux langues officielles.

En ce qui concerne les sept recommandations relatives au Centre de la citoyenneté et de l'immigration de Regina, la plupart ont déjà été mises en oeuvre ou sont sur le point de l'être. Plus spécifiquement :

- Le pictogramme du SCT est maintenant installé bien à la vue du public à la réception.
- Toute la documentation et tous les formulaires du gouvernement fédéral sont disposés équitablement dans les deux langues officielles. Dans le but de mieux servir ses clients, la direction du bureau de Regina offrira les brochures provenant des organismes locaux fournissant des services d'établissement aux communautés d'expression française et/ou d'expression anglaise. Toutes les brochures provenant d'organisations assujetties à la LLO sont disposées en conformité avec la Loi. Si le bureau de Regina dispose des brochures provenant d'organisations non assujetties à la LLO, il doit s'assurer que cette explication, en français et en anglais, figure sur le présentoir.
- Tous les membres du personnel se sont fait rappeler leur responsabilité de faire une offre active de service dans les deux langues officielles, que ce soit au téléphone ou en personne, ce qu'ils font.
- Des mesures ont été prises afin de veiller à ce que la prochaine édition du bottin téléphonique régional comporte un en-tête en français indiquant le numéro de téléphone où il est possible d'obtenir des services en français.
- Le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles indique désormais les bons numéros de téléphone et les bonnes adresses.
- Un plan des ressources humaines a été élaboré afin d'augmenter le nombre de postes de ce bureau exigeant les deux langues officielles. Ces postes exigeraient un niveau de

compétence intermédiaire dans les deux langues officielles. Des dispositions administratives temporaires ont été adoptées jusqu'à la mise en oeuvre complète du plan.

- Des consultations avec les communautés d'expression française sont effectuées au niveau régional et provincial, car c'est à ces niveaux que se trouvent les intérêts des bureaux locaux. Le gestionnaire du Centre de la citoyenneté et de l'immigration de Regina siège au comité du conseil fédéral de la Saskatchewan visant à appuyer la vitalité et à favoriser le développement des minorités linguistiques. Les minorités linguistiques locales sont invitées à communiquer leurs besoins lors de ces forums, de même qu'au niveau local. Comme dans le passé, l'information, que ce soit sous forme écrite ou par le truchement de sessions d'information, continuera d'être offerte sur demande.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, une copie du plan des ressources humaines qui a été élaboré dans le but d'augmenter le nombre de postes bilingues. Il aimerait également obtenir des renseignements sur les dispositions administratives qui sont en place pour offrir des services en français.

Environnement

Direction de l'environnement atmosphérique (12057)

Bureau météorologique
C.P. 2046
Prince Albert (Saskatchewan)
S6V 6K7
(306) 953-8805 (répondeur automatique)
(306) 929-2114 (anglais)
(306) 953-8888 (français)

Lors de notre étude en 1994, nos enquêteurs avaient obtenu un bon service en français à ce point de service désigné bilingue. Le suivi mené en 1997 indique que le service en français fourni à ce point de service est très bon.

Il s'agit d'un service téléphonique automatisé pour obtenir des informations sur les prévisions de la météo. Un second numéro permet également d'accéder à un service plus détaillé de météo-conseil.

Pour les besoins du suivi, nous avons vérifié les deux numéros qui offrent des services en français. Ces numéros sont inscrits dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Nous avons aussi comparé le service détaillé de météo-conseil offert en français à celui offert en anglais. Au (306) 953-8805, le répondeur automatique accueille le public dans les deux langues officielles. Le service fourni en français est très bon. Au (306) 953-8888, l'accueil se fait en français puisqu'il s'agit du service destiné à la clientèle de langue française. Le service en français est également très bon. L'enquêteur a toutefois remarqué que les renseignements sur le service météo-conseil sont un peu moins détaillés en français qu'ils ne le sont en anglais (Weather One On One). Enfin, notons que tous les numéros de téléphone sont inscrits dans le bottin téléphonique local.

Depuis notre suivi, le centre de météo de Prince Albert a fermé. Tous les appels sont désormais acheminés vers le centre de météo de Saskatoon.

Environnement

Direction de l'environnement atmosphérique (93458)

Saskatoon (Saskatchewan)
(306) 975-6979 (anglais)
(306) 975-4266 (français)

Nous n'avions pas vérifié la prestation des services en français à ce numéro de téléphone en 1994. L'enquête menée en 1997 indique que le service en français fourni à ce numéro est très bon.

Il s'agit d'un service téléphonique automatisé pour obtenir des informations sur les prévisions de la météo. Pour les besoins du suivi, nous avons vérifié le numéro qui offre des services en français. Nous avons aussi comparé le service détaillé de météo-conseil offert en français à celui fourni en anglais. Les numéros de téléphone inscrits dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT ont été inversés : on trouve les services en français au (306) 975-6979 et les services en anglais au (306) 975-4266. Notons toutefois que les numéros sont correctement inscrits dans le bottin téléphonique local.

Au (306) 975-6979, le répondeur automatique accueille le public en français et le service fourni est très bon. Au (306) 975- 4266, l'accueil se fait en anglais et le service est également très bon. L'enquêteur a toutefois remarqué que les renseignements sur le service météo-conseil sont un peu moins détaillés en français qu'ils ne le sont en anglais (Weather One On One).

Le Centre des services environnementaux de la Saskatchewan à Saskatoon est situé sur le campus de l'université de la Saskatchewan. Il offre peu de service au comptoir. Une réceptionniste bilingue accueille le public dans les deux langues officielles. Le bureau compte également sur les services d'un agent de promotion bilingue. Toute la documentation et l'affichage à l'intérieur de même que la signalisation extérieure propre au bureau sont dans les deux langues officielles.

On nous a informés que le service de météo en français offert par ce centre, tant au grand public qu'aux médias, provient du bureau régional du Ministère, à Winnipeg. C'est le bureau régional qui offre les services de météo en français pour le Manitoba, la Saskatchewan et l'Alberta.

Nous n'avons pas vérifié le service en personne puisque notre suivi portait sur le service de météo mais nous avons visité les lieux et discuté avec un employé et le directeur. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. On a déjà diffusé de l'information écrite sur le sujet. L'agent de promotion du bureau entretient des communications soutenues avec divers organismes d'expression française de la région dont les médias et les conseils scolaires. Le bureau est donc très bien renseigné sur les besoins de la communauté d'expression française et il est ainsi mieux en mesure de lui faire connaître les services qu'il offre.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère de l'Environnement :

1. de s'assurer que les renseignements sur le service météo-conseil sont aussi détaillés en français qu'en anglais.

Réponse du Ministère

Des mesures correctives ont été prises afin que les alertes et les avis météorologiques comportent les mêmes renseignements en français et en anglais.

Société du crédit agricole

(12082)

477, 15e Rue Est
Prince Albert (Saskatchewan)
S6V 1G1
(306) 953-8562

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure d'offrir le service en français. Il est maintenant en mesure de fournir un service acceptable en français. Des améliorations sont toutefois nécessaires pour que la qualité de ce service soit égale à celle du service en anglais.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Notre enquêteur a toutefois noté que l'affichage à l'intérieur était en grande partie rédigé dans un français dont la qualité laissait à désirer. La documentation et les formulaires étalés sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Pour la vérification du service téléphonique, l'enquêteur a composé le numéro indiqué dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. Lors des deux appels, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Au premier appel, la personne à qui l'enquêteur s'est adressée lui a demandé de parler plus lentement, son français étant limité. Elle a répondu aux questions de l'enquêteur avec beaucoup d'hésitation et un minimum de détails. L'enquêteur a jugé que le service n'était pas comparable à celui offert à la clientèle d'expression anglaise. Au deuxième appel, le service fourni en français était satisfaisant.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Le service en français fourni par la suite était acceptable. Le bureau compte sept employés, dont un seul est bilingue. La présence d'un seul employé bilingue n'est pas propice à la prestation de services en français sur une base régulière. Selon la direction, le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. On ne pratique pas l'offre de service dans les deux langues parce que certains clients d'expression anglaise se seraient plaints. Plutôt que de cesser de pratiquer l'accueil bilingue, nous croyons que le personnel du bureau devrait expliquer à sa clientèle les raisons pour lesquelles il doit continuer à le faire. Le personnel du bureau rencontre quotidiennement la communauté agricole qu'il dessert, y compris les agriculteurs d'expression française. Les contacts plus formels avec des représentants de la communauté d'expression française de la Saskatchewan relèvent du bureau de Regina.

À l'administration régionale, on nous informe que la Société compte mettre sur pied un service d'appel téléphonique sans frais pour tout le pays, dans le but d'améliorer le service à la clientèle. Le bureau de Prince Albert n'en conserve pas moins l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la qualité du français de l'affichage à l'intérieur du bureau est adéquate;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La Société a pris les mesures suivantes pour remédier à la situation :

- Elle a révisé la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur du bureau de Prince Albert.
- Elle a rappelé au personnel du bureau de Prince Albert son obligation de toujours accueillir les visiteurs dans les deux langues officielles.
- Depuis notre dernière visite, le bureau a embauché un conseiller en crédit bilingue pour servir ses clients d'expression française. De plus, l'adjoint de bureau commencera à recevoir une formation à la fin de mars 1998 afin d'améliorer sa capacité de prendre les appels, d'accepter les paiements, etc. en français. C'est donc dire que le bureau comptera un agent de bureau fonctionnellement bilingue, un conseiller en crédit fonctionnellement bilingue et un conseiller en crédit bilingue pour répondre aux besoins de sa clientèle d'expression française.

Société du crédit agricole

Bureau régional
(12084)

900, 1801, rue Hamilton
Regina (Saskatchewan)
S4P 4L5
(306) 780-5610

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un bon service en français. La situation s'est détériorée depuis. Le bureau a de sérieuses lacunes à corriger.

À l'occasion de notre visite en 1997, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues officielles. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT indiquant qu'il était désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Pour la vérification du service téléphonique en français, nous avons composé le (306) 780-5610, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT, qui paraît aussi dans le bottin téléphonique local. L'accueil au téléphone s'est fait dans les deux langues, lors des deux appels logés à ce bureau. La première fois, l'appel fut mis en attente et un message, en anglais seulement, indiquait que les lignes téléphoniques étaient toutes occupées. La téléphoniste a rétabli la communication et elle a indiqué à l'enquêteur qu'il obtiendrait immédiatement son service s'il parlait anglais. Elle a également indiqué qu'elle était la seule personne bilingue au bureau, ce jour-là. Au deuxième appel, le même scénario s'est répété mais la téléphoniste a réussi à trouver quelqu'un qui pouvait servir notre enquêteur en français. Le bureau ne projette nettement pas l'image d'un bureau désigné bilingue où il est facile pour un client d'expression française d'obtenir son service dans sa langue.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et devant les difficultés manifestes de la réceptionniste à comprendre le français, l'enquêteur a poursuivi en anglais.

Selon le gestionnaire rencontré, le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Le sujet est abordé au cours d'une réunion annuelle. Le bureau compte quelque 30 employés, dont quelques-uns seraient bilingues, mais seul le poste de la réceptionniste est désigné bilingue. Les exigences linguistiques de ce poste ont été établies au niveau intermédiaire. La titulaire du poste dépasse ces exigences mais sa remplaçante ne répond pas à ce niveau de compétence linguistique. Selon le gestionnaire, les communications avec les représentants de la communauté d'expression française relèvent du siège social de la Société, à Regina.

La Société du crédit agricole a entrepris une réorganisation d'envergure. Un service téléphonique sans frais sera mis en place pour mieux servir les clients, partout au Canada. La Société a prévu abolir tous ses bureaux régionaux.

Le bureau régional de Regina a été fermé depuis notre visite et ses opérations relèvent maintenant du siège social, à Regina. Il n'y a donc pas lieu de poursuivre plus avant l'étude de ce bureau. Nous invitons néanmoins le siège social de la Société du crédit agricole à tenir compte de nos observations et des lacunes que nous avons relevées afin de s'assurer que le public d'expression française anciennement servi par ce bureau obtienne un service de qualité comparable à celui offert au public d'expression anglaise.

Réponse de la Société

Les bureaux qui ont été établis au même endroit font partie du siège social et offrent toujours des services bilingues à la réception. Du personnel bilingue se trouve sur place pour répondre aux questions du public.

Banque de développement du Canada

(12092)

1100, 1e Avenue Est
Prince Albert (Saskatchewan)
S6V 5R8
(306) 953-8580

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau a réussi à maintenir un très bon service en français au téléphone.

Pour la vérification téléphonique, l'enquêteur a composé le (306) 953-8580, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon au cours des deux appels logés à ce bureau.

L'enquêteur s'est rendu à l'adresse indiquée. La signalisation extérieure était bilingue. Le bureau était fermé. Le bureau est ouvert sur rendez-vous seulement. De passage à Saskatoon, l'enquêteur en a profité pour visiter le bureau de Saskatoon.

(12096)

Édifice Canada
8e étage, 105, 21e Rue Est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0B3
(306) 975-4822

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon. Le bureau compte deux postes bilingues sur 12. Les deux titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Il est en tenu au courant par des notes de service et par des rappels verbaux. C'est le personnel du bureau de Saskatoon qui fournit les services au bureau de Prince Albert. Un agent s'y déplace sur demande. Le service est disponible en français comme en anglais. Ce système est en place depuis environ huit ans et il donne de bons résultats.

D'autre part, c'est le bureau de la Banque à Regina qui est impliqué dans l'appui au développement de la communauté de langue officielle minoritaire de la province. C'est donc le

bureau de Regina qui entretient des communications régulières avec des représentants de la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et l'informer des services offerts par la Banque.

Les bureaux de la Banque à Saskatoon et à Prince Albert s'acquittent très bien de leurs obligations linguistiques.

Santé Canada

Direction générale de la protection de la santé (12100)

Édifice Fédéral
Bureau 412
101, 22e Rue Est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0E1
(306) 975-4502

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation n'a guère changé, le bureau n'ayant tout simplement aucune capacité bilingue pour faire face à ses obligations linguistiques.

Pour la vérification téléphonique, l'enquêteur a composé le (306) 975-4502, le numéro qui paraît dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. Au premier appel, il a été accueilli par un message enregistré dans les deux langues sur un répondeur. N'ayant pas laissé de message pour qu'on le rappelle, il n'a donc pas été en mesure de déterminer si le service était disponible ou non en français. Lors du deuxième appel, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Face à la nervosité manifestée par la préposée devant la requête pour le service en français, l'enquêteur jugea préférable de ne pas poursuivre l'expérience.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires n'étaient pas tous disponibles dans les deux langues officielles. Par ailleurs, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il était désigné pour offrir des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible. Le bureau compte trois employés. Comme en 1994, aucun poste n'est désigné bilingue. Le gestionnaire compte sur des mesures administratives pour fournir des services en français : le transfert des appels en français vers le bureau de Winnipeg, la préparation de messages enregistrés bilingues et le service en français avec l'aide du personnel d'un autre Ministère pour les visiteurs qui se présentent au bureau. Cette situation est inacceptable et le Ministère doit y remédier de façon immédiate.

La direction estime que le personnel est au courant de l'obligation du bureau de servir le public dans les deux langues officielles. Une note a été diffusée à ce sujet il y a sept mois environ. Notre expérience démontre que le personnel ne respecte pas les procédures établies. Par ailleurs, le bureau n'entretient aucun contact avec la communauté de langue officielle minoritaire, estimant que son rôle réglementaire l'en empêche. Ce bureau ne s'acquitte vraiment pas de ses obligations linguistiques et nous croyons qu'il aurait avantage à établir des liens avec les représentants de la communauté d'expression française.

Lorsqu'elle fut mise au courant des lacunes, la direction a pris plusieurs mesures pour pallier aux faiblesses ou pour corriger des points précis. Ainsi, le pictogramme du SCT a été affiché. La documentation et les formulaires sont désormais disponibles dans les deux langues officielles. On a aidé les employés à enregistrer des messages bilingues sur leurs répondeurs. La direction s'est également engagée, sans échéancier précis cependant, à combler le prochain poste d'agent qui deviendrait vacant par une personne bilingue. Quant au poste de la réceptionniste à temps partiel, s'il est maintenu, on pense qu'il pourrait être doté avec une personne bilingue.

En dépit de ces mesures et de ces engagements, nous ne croyons pas que cela suffise pour que les citoyens d'expression française de la Saskatchewan obtiennent en français des services de qualité égale à ceux offerts en anglais.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. **de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;**

2. **de revoir la désignation linguistique des postes pour s'assurer que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services dans les deux langues officielles;**

3. **d'informer régulièrement les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;**

4. **d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.**

Réponse du Ministère

En réponse aux recommandations du rapport, les mesures correctives suivantes ont été prises :

- **Les employés ont été informés de leurs responsabilités et ont reçu de la formation à cet effet. Tous les messages pour le courrier électronique sont enregistrés dans les deux langues officielles.**
- **Le poste de réceptionniste/commis a été désigné bilingue et a été doté.**
- **Les employés sont régulièrement informés de leurs responsabilités d'offrir des services au public dans les deux langues officielles. Le bureau régional a établi un système interne de contrôle de l'assurance de la qualité.**

- Santé Canada a adopté une approche organisationnelle dans ses relations avec la communauté d'expression française. C'est ainsi qu'il a désigné une personne en Saskatchewan pour assurer une liaison continue avec cette communauté.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est satisfait de constater que le Ministère a doté le poste de commis/réceptionniste bilingue. Il ne croit toutefois pas que le fait de compter un seul employé bilingue dans ce bureau désigné permettra d'offrir en tout temps un service aux citoyens d'expression française qui soit de la même qualité que celui offert aux citoyens d'expression anglaise. Il aimerait être informé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des autres mesures qui seront prises par le Ministère pour accroître sa capacité de servir le public dans les deux langues officielles.

Santé Canada

Direction générale de la promotion et des programmes de la santé (12110)

Promotion de la santé et du développement social
Édifice Fédéral
3e étage
1975, rue Scarth
Regina (Saskatchewan)
S4P 3K4
(306) 780-5355

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1997 indique que le service offert en français par ce bureau s'est quelque peu détérioré.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 780-5355, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT (mais absent du bottin téléphonique local). L'accueil s'est fait dans les deux langues mais le service en français n'a pas été fourni, la personne compétente dans le domaine ne parlant pas français. L'enquêteur s'est fait offrir de téléphoner à Ottawa pour obtenir l'information demandée. Notons qu'un citoyen aurait dû défrayer les coûts d'un appel interurbain pour obtenir le service demandé en français.

Au deuxième appel, l'enquêteur a composé le (306) 780-7151, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local mais pas dans le répertoire du SCT. L'accueil s'est fait dans les deux langues sur le répondeur et le message enregistré était bilingue. L'enquêteur a laissé ses coordonnées mais personne ne l'a rappelé. La même expérience s'est répétée lors du troisième appel. L'enquêteur a alors téléphoné de nouveau au (306) 780-5355. La réceptionniste bilingue l'a informé que l'agent bilingue serait de retour quelques jours plus tard. Elle a reconnu également qu'il obtiendrait son service immédiatement s'il parlait anglais. Le service fourni en français n'est pas comparable au service offert en anglais.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. L'affichage à l'intérieur était presque entièrement bilingue à l'exception d'affiches-maison en anglais seulement. Ces affiches traitaient des heures d'ouverture du bureau et du moment de retour du personnel lorsque celui-ci s'absente. Le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offrait des services en français et en anglais. Par ailleurs, la documentation sur les présentoirs n'était pas entièrement disponible dans les deux langues officielles. Lorsque notre enquêteur s'est présenté à la réception, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était de très bonne qualité.

Le bureau compte 12 employés, dont quatre permanents. Deux personnes sur 12 occupent des postes bilingues : la réceptionniste et le gestionnaire. Le gestionnaire a atteint le niveau de

compétence linguistique intermédiaire alors que la réceptionniste possède le niveau supérieur. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. La question est abordée occasionnellement en réunion. Par ailleurs, le bureau maintient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et l'informer des services et des programmes offerts.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise;

5. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;

6. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

En réponse aux recommandations du rapport, les mesures correctives suivantes ont été prises :

- Les recommandations 1 à 3 sont en place depuis plus de neuf mois.
- La recommandation 4 - Deux des dix postes existants au bureau de Regina sont des postes bilingues à nomination impérative.
- Des mesures correctives ont été prises afin de veiller à ce que les bottins téléphoniques indiquent la capacité de répondre aux questions dans les deux langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Nous savons que le bureau de Regina compte deux employés bilingues. Comme le démontre toutefois nos enquêtes téléphoniques, cette capacité de servir le public dans les deux langues officielles peut ne pas être suffisante pour offrir des services aux citoyens d'expression française en français qui sont comparables à ceux offerts en anglais aux citoyens d'expression anglaise. À deux reprises, le service en français n'a pu être obtenu au téléphone. La première fois, l'agent responsable d'offrir le service ne parlait pas français, tandis que la deuxième fois, l'agent bilingue était absent du bureau pour quelques jours. Si notre enquêteur avait toutefois choisi d'être servi en anglais, il aurait obtenu le service sans délai d'un employé du bureau de Regina. Cela laisse croire que le bureau ne compte pas un nombre suffisant d'employés bilingues pour aussi bien desservir les citoyens d'expression française que les citoyens d'expression anglaise. Le CLO maintient donc la recommandation 4 et demande au Ministère de l'informer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des mesures prises afin de la mettre en oeuvre.

Développement des ressources humaines

Bureau de la région de la Saskatchewan (12101A)

2101, rue Scarth
Regina (Saskatchewan)
S4P 2H9
(306) 780-7294

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation s'est grandement améliorée à cet égard mais que des efforts additionnels sont requis pour assurer un service en français de qualité en tout temps.

Pour la vérification des services offerts au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 784-7294, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT mais qui ne paraît pas dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement et la personne rejointe n'a pas pu fournir le service en français. Elle a cependant fourni à l'enquêteur un numéro de téléphone pour qu'il obtienne son service en français. L'enquêteur a alors composé le numéro indiqué, soit le (306) 780-6264, un numéro inscrit dans le bottin téléphonique local sous la rubrique des renseignements généraux. À ce dernier numéro, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon. Notons cependant que la personne qui a fourni les renseignements a invité notre enquêteur à employer l'anglais s'il désirait se faciliter la tâche. Au deuxième appel à ce numéro, l'accueil s'est fait dans les deux langues mais la réceptionniste a effectué le transfert d'appel en anglais seulement. Le service en français était satisfaisant mais pas tout à fait comparable à celui offert en anglais.

Au moment de la visite du bureau, la signalisation extérieure était bilingue. Bien que l'affichage officiel du Ministère à l'intérieur était bilingue, on notait la présence de plusieurs affiches-maison en anglais seulement. On notait également de la documentation en anglais sans équivalent en français. Le même phénomène était également vrai pour certains documents en français sans leur équivalent en anglais. Le bureau affichait un pictogramme dans la salle d'attente pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais. Cependant, il n'y avait pas de pictogramme aux Affaires publiques, là où se rendent les visiteurs.

Lors de la visite, l'accueil à la réception s'est fait en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était très bon. Le bureau régional compte 118 employés, dont seulement trois occupent des postes désignés bilingues. Les trois titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

Selon la direction, le personnel et les superviseurs sont au courant des obligations linguistiques du bureau. On reconnaît cependant que les employés oublient parfois les procédures établies et qu'il y a nécessité de faire d'autres rappels à ce sujet, ce que la direction s'est engagée à faire. Par ailleurs, le bureau entretient des communications régulières avec des organismes de la

communauté d'expression française. Il a mis de l'avant diverses initiatives, dont une en collaboration avec la Société Radio-Canada, pour identifier les besoins en formation de la communauté d'expression française.

On nous informe également qu'environ 120 postes ont été retranchés de l'ensemble de l'organisation depuis 1995. Qu'est-il advenu des postes et des titulaires bilingues lors de cette restructuration ? On a centralisé les services téléphoniques à Regina. On a toutefois acheminé les demandes de services en français à Winnipeg (Manitoba), ignorant du fait même les obligations linguistiques rattachées au bureau.

Au moment de notre visite, le Ministère entamait des pourparlers avec les autorités provinciales dans le but de signer une entente portant sur la dévolution des programmes de formation de la main-d'oeuvre à la Saskatchewan. Le Ministère compte y inclure une clause linguistique pour s'assurer de la disponibilité des services en français, ce qu'il n'est pas en mesure de faire adéquatement lui-même, d'après les résultats de notre suivi.

Le bureau a amélioré la prestation des services en français mais sa capacité bilingue très réduite peut difficilement lui permettre de progresser à ce chapitre. Le bureau devrait revoir sa capacité bilingue dans son ensemble pour améliorer la disponibilité et la qualité des services en français et s'assurer de pouvoir offrir le service en français lors d'absence du personnel bilingue.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

5. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les recommandations relatives aux services en personne seront étudiées et, le cas échéant, seront mises en oeuvre dans les délais recommandés. Le défi demeure toujours la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles dans certains bureaux en raison de l'absence de recrutement à ce moment-ci.

Dans le cas des communications téléphoniques, la mise en oeuvre de l'Examen des programmes et la conception du Réseau de prestation des services au Ministère ont exigé la centralisation de diverses fonctions afin d'en améliorer l'efficacité. Les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi ont par conséquent été centralisées pour toute la Saskatchewan. Pour les clients d'expression anglaise, le service est désormais offert par le personnel du Télécentre d'assurance-emploi de Regina. Pour les clients d'expression française, le service est maintenant offert par les employés du Télécentre d'assurance-emploi de Winnipeg. Il n'existe qu'un seul numéro pour obtenir des renseignements en anglais et un seul pour obtenir des renseignements en français pour tous les clients de la Saskatchewan. Les deux sont des numéros 1-800.

Le rôle du Télécentre d'assurance d'emploi est d'offrir des renseignements se rapportant aux demandes d'assurance des clients ou à d'autres questions liées à l'assurance-emploi. Le Télécentre peut également offrir des renseignements aux clients de la Saskatchewan sur la façon d'obtenir de l'information sur l'emploi à l'aide de divers produits d'information en ligne. Ces questions sont répondues grâce à la technologie accessible à tous les employés en Saskatchewan et au Manitoba. Les employés du Télécentre d'assurance-emploi ne peuvent être rejoints qu'au téléphone. Ils n'offrent aucun service en personne et n'ont pas de contact avec les communautés qu'ils desservent. Les employés des Centres de ressources humaines jouent ce rôle.

Commentaires du Commissaire

Soulignons d'abord que depuis notre dernière visite, l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail, signée en février dernier, est entrée en vigueur le 1er avril 1998. L'entente renferme une clause garantissant l'accès aux programmes et services désormais offerts par la province dans les deux langues officielles là où ces derniers étaient déjà disponibles dans les bureaux fédéraux soit à Saskatoon, à Regina, à Prince Albert et à Moose Jaw. La province s'est également engagée à consulter la communauté fransaskoise pour établir la procédure d'allocation de financement des divers programmes.

En ce qui concerne la prestation des services dans les deux langues officielles par le présent bureau, le CLO a revu la situation dans son ensemble à la lumière de la LLO et du Règlement ainsi que de son application pratique par le Ministère. D'une part, lorsque le DRH a décidé de fermer le télécentre de Saskatoon et de centraliser toutes les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi au bureau de Regina, il a par le fait même élargi la zone administrative de ce

bureau à l'ensemble de la province. C'est le bureau de Regina qui a désormais l'obligation de fournir ces services dans les deux langues officielles. Quand le DRH, pour des raisons d'efficacité administrative, demande au télécentre de Winnipeg de fournir les services en français à la population d'expression française de la Saskatchewan, il a recours, dans les faits, à une mesure administrative pour décharger temporairement le bureau de Regina de ses obligations linguistiques.

Bien qu'il puisse être plus facile de recruter du personnel bilingue à Winnipeg qu'à Regina, il n'en demeure pas moins que c'est le bureau de Regina qui a l'obligation d'offrir les services dans les deux langues. Dans les bureaux où il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue, les institutions ont souvent recours à de telles mesures administratives. Les institutions doivent cependant veiller à ce que ces mesures temporaires ne deviennent pas la façon permanente de fournir le service en français.

Dans le cas qui nous préoccupe, nous avons également effectué quelques appels téléphoniques pour nous assurer, une fois de plus, que les services offerts par le DRH à la population d'expression française de la Saskatchewan sont de qualité égale à ceux fournis à la population d'expression anglaise.

Lorsqu'un fransaskois fait appel par exemple au télécentre pour obtenir des services qui touchent l'assurance-emploi à un moment de sa vie où il se sent peut-être vulnérable et désavantagé, la perception qu'il a du service constitue en soi une bonne part de sa réalité. S'il doit poser plusieurs questions pour obtenir le même service ou le même renseignement en français qu'il aurait peut-être obtenu au moyen d'une seule question du côté anglais, c'est là que réside en bonne partie la différence dans la qualité du service. Si on lui répond en français avec un chiffre sans aucune autre information alors que la réponse en anglais s'accompagne d'un narratif offert spontanément de la part de l'employé qui connaît la situation de la province, c'est ainsi que se définit la différence dans la qualité du service.

Nous avons posé les mêmes questions au personnel des télécentres de Regina et de Winnipeg. On nous a répondu correctement en français à partir de Winnipeg mais sans aucun détail alors que du côté anglais, à partir de Regina, on nous a offert des explications qui nous ont aidés à comprendre la situation locale. C'est la raison d'être même du bureau de Regina de servir la population de la province, autant celle d'expression française que celle d'expression anglaise selon l'esprit de la LLO et du Règlement.

Dans les circonstances, le CLO maintient ses recommandations à l'égard de ce bureau et il considère que le transfert des appels en français de la Saskatchewan vers le télécentre de Winnipeg est acceptable uniquement comme une mesure administrative temporaire.

C'est pourquoi le CLO demande d'obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des informations additionnelles sur les mesures que le bureau de Regina entend prendre pour s'acquitter réellement de ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne les services du télécentre de Regina.

Le CLO a également l'intention de porter cette situation à l'attention du SCT pour s'assurer d'une application uniforme non seulement des dispositions du Règlement mais aussi de l'esprit du Règlement.

Développement des ressources humaines

Bureau de Prince Albert
(12018)

Édifice Fédéral
1288, avenue Central
Prince Albert (Saskatchewan)
S6V 4V8
(306) 953-8401
(306) 953-8644

Lors de notre étude en 1994, nous n'avions pas vérifié la prestation des services offerts en français par ce bureau. L'enquête menée en 1997 indique qu'il éprouve certaines difficultés à fournir un service constant en français, particulièrement au téléphone. La capacité bilingue réduite du bureau nuit à son rendement à cet égard.

Pour la vérification du service offert en français au téléphone, l'enquêteur a d'abord composé le (306) 953-8401, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. C'est le numéro indiqué pour rejoindre le Centre de ressources humaines de Prince Albert. L'appel a abouti à la boîte vocale d'un employé où il y avait un message enregistré en anglais seulement. La même situation s'est répétée lors du deuxième appel.

Au (306) 953-8644, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT pour obtenir le service en français pour la Sécurité du revenu, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le message enregistré sur le répondeur indiquait les heures de bureau de l'agente responsable, en anglais seulement. Il n'y a donc pas eu de service en français au téléphone. Il faut noter qu'aucun des deux numéros précédents ne paraît dans le bottin téléphonique local. Le bottin téléphonique local indique plutôt de composer le 1-800-277-9915 pour le service en français et le 1-800-277-9914 pour le service en anglais.

Lors de la visite du Centre, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sur les présentoirs étaient dans les deux langues. Le bureau arborait le pictogramme d'usage indiquant que les services étaient offerts en français et en anglais. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Le bureau compte trois postes désignés bilingues sur un total de 23. Les trois exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires satisfont ou dépassent les exigences linguistiques de leur poste.

La direction et le personnel sont au courant que le bureau a l'obligation de servir le public en français et en anglais. L'information à ce sujet semble toutefois dater d'un certain temps de sorte

que des rappels plus fréquents ne feraient qu'accentuer la sensibilisation du personnel à cet égard.

D'autre part, le bureau n'entretient pas comme tel de communication avec la communauté d'expression française qu'il dessert. Il compte sur l'appartenance d'un ou de quelques employés à cette communauté pour le tenir au courant des besoins de cette dernière et pour faire connaître les services offerts par le bureau. Nous ne sommes pas certains que ces contacts officieux sont toujours efficaces pour bien identifier les besoins de la communauté d'expression française et pour l'informer des services offerts par le bureau.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles, notamment au téléphone;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

4. d'informer régulièrement le personnel de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;

5. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les recommandations relatives aux services en personne seront étudiées et, le cas échéant, seront mises en oeuvre dans les délais recommandés. Le défi demeure toujours la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles dans certains bureaux en raison de l'absence de recrutement à ce moment-ci.

Développement des ressources humaines

Infocentre de Regina
(1598)

Infocentre
Regina (Saskatchewan)
(306) 780-6130

Lors de notre étude en 1994, le bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique qu'il n'est plus en mesure de s'acquitter convenablement de cette obligation.

Au moyen d'un service de télé-message, le Centre est chargé d'informer le public sur toute question relative aux programmes d'emploi. Le public peut également joindre un agent en service pour toute question qui ne serait pas traitée au moyen du système de télé-messagerie.

Nous avons composé le (306) 780-6130, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Le numéro paraît également dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement et toutes les instructions sur les différents services étaient en anglais seulement. L'enquêteur a composé le « 0 » pour parler directement à un agent. L'accueil s'est fait en anglais seulement et la préposée, tout en indiquant qu'elle ne parlait pas français, a fourni un numéro, le 1-800-808-6352, pour obtenir des renseignements en français. À ce dernier numéro, répondu à partir de Winnipeg, on ne pouvait répondre à une question touchant Regina. Nous avons répété la même opération et obtenu le même résultat à deux reprises. Lors de ce dernier appel, la téléphoniste a fourni un numéro de téléphone local pour le service en français, soit le (306) 780-6755. Ce numéro n'était pas inscrit dans le bottin téléphonique local.

La direction régionale a indiqué qu'il y avait eu une erreur dans le dernier bottin téléphonique pour l'inscription du numéro qui doit fournir des services en français. C'est le numéro des services en anglais qui paraît. La direction s'est engagée à inscrire le numéro qui fournit des services en français dans le prochain bottin. Notre vérification récente confirme que le gestionnaire a depuis pris les mesures qui s'imposaient et que ce numéro paraît maintenant dans le nouveau bottin.

Comme le Ministère a décidé d'acheminer les demandes de service téléphonique en français à Winnipeg, aucun des 22 employés de l'Infocentre de Regina n'occupe un poste désigné bilingue. Nous sommes d'avis que cette décision a comme conséquence que les services fournis en français à la communauté d'expression française sont de moins bonne qualité que ceux fournis en anglais à la communauté d'expression anglaise. En demandant à un autre bureau de fournir des services en français à sa place, l'Infocentre de Regina ne satisfait pas à son obligation statutaire.

La direction régionale nous affirme être au courant des obligations de ce bureau et des autres bureaux de la région. Elle reçoit de l'information sur le sujet sur une base régulière en

provenance de l'administration centrale. Cette information est à son tour diffusée au personnel du bureau.

Comme ce bureau n'offre que des services téléphoniques, il n'entretient pas de communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan. Ces contacts se font par l'entremise du coordonnateur régional des langues officielles.

Il est bien évident que ce bureau ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques et que des mesures immédiates doivent être prises pour corriger les lacunes identifiées.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues à l'Infocentre de Regina pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

3. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement du numéro de téléphone approprié de l'Infocentre de Regina à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les recommandations relatives aux services en personne seront étudiées et, le cas échéant, seront mises en oeuvre dans les délais recommandés. Le défi demeure toujours la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles dans certains bureaux en raison de l'absence de recrutement à ce moment-ci.

Dans le cas des communications téléphoniques, la mise en oeuvre de l'Examen des programmes et la conception du Réseau de prestation des services au Ministère ont exigé la centralisation de diverses fonctions afin d'en améliorer l'efficacité. Les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi ont par conséquent été centralisées pour toute la Saskatchewan. Pour les clients d'expression anglaise, le service est désormais offert par le personnel du Télécentre d'assurance-emploi de Regina. Pour les clients d'expression française, le service est maintenant offert par les employés du Télécentre d'assurance-emploi de Winnipeg. Il n'existe qu'un seul numéro pour obtenir des renseignements en anglais et un seul pour obtenir des renseignements en français pour tous les clients de la Saskatchewan. Les deux sont des numéros 1-800.

Le rôle du Télécentre d'assurance d'emploi est d'offrir des renseignements se rapportant aux demandes d'assurance des clients ou à d'autres questions liées à l'assurance-emploi. Le Télécentre peut également offrir des renseignements aux clients de la Saskatchewan sur la façon d'obtenir de l'information sur l'emploi à l'aide de divers produits d'information en ligne. Ces questions sont répondues grâce à la technologie accessible à tous les employés en Saskatchewan et au Manitoba. Les employés du Télécentre d'assurance-emploi ne peuvent être rejoints qu'au téléphone. Ils n'offrent aucun service en personne et n'ont pas de contact avec les communautés qu'ils desservent. Les employés des Centres de ressources humaines jouent ce rôle.

Commentaires du Commissaire

Soulignons d'abord que depuis notre dernière visite, l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail, signée en février dernier, est entrée en vigueur le 1er avril 1998. L'entente renferme une clause garantissant l'accès aux programmes et services désormais offerts par la province dans les deux langues officielles là où ces derniers étaient déjà disponibles dans les bureaux fédéraux soit à Saskatoon, à Regina, à Prince Albert et à Moose Jaw. La province s'est également engagée à consulter la communauté fransaskoise pour établir la procédure d'allocation de financement des divers programmes.

En ce qui concerne la prestation des services dans les deux langues officielles par le présent bureau, le CLO a revu la situation dans son ensemble à la lumière de la *LLO* et du Règlement ainsi que de son application pratique par le Ministère. D'une part, lorsque le DRH a décidé de fermer le télécentre de Saskatoon et de centraliser toutes les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi au bureau de Regina, il a par le fait même élargi la zone administrative de ce bureau à l'ensemble de la province. C'est le bureau de Regina qui a désormais l'obligation de fournir ces services dans les deux langues officielles. Quand le DRH, pour des raisons d'efficacité administrative, demande au télécentre de Winnipeg de fournir les services en français à la population d'expression française de la Saskatchewan, il a recours, dans les faits, à une mesure administrative pour décharger temporairement le bureau de Regina de ses obligations linguistiques.

Bien qu'il puisse être plus facile de recruter du personnel bilingue à Winnipeg qu'à Regina, il n'en demeure pas moins que c'est le bureau de Regina qui a l'obligation d'offrir les services dans les deux langues. Dans les bureaux où il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue, les institutions ont souvent recours à de telles mesures administratives. Les institutions doivent cependant veiller à ce que ces mesures temporaires ne deviennent pas la façon permanente de fournir le service en français.

Dans le cas qui nous préoccupe, nous avons également effectué quelques appels téléphoniques pour nous assurer, une fois de plus, que les services offerts par le DRH à la population d'expression française de la Saskatchewan sont de qualité égale à ceux fournis à la population d'expression anglaise.

Lorsqu'un fransaskois fait appel par exemple au télécentre pour obtenir des services qui touchent l'assurance-emploi à un moment de sa vie où il se sent peut-être vulnérable et désavantagé, la perception qu'il a du service constitue en soi une bonne part de sa réalité. S'il doit poser plusieurs questions pour obtenir le même service ou le même renseignement en français qu'il aurait peut-être obtenu au moyen d'une seule question du côté anglais, c'est là que réside en bonne partie la différence dans la qualité du service. Si on lui répond en français avec un chiffre sans aucune autre information alors que la réponse en anglais s'accompagne d'un narratif offert spontanément de la part de l'employé qui connaît la situation de la province, c'est ainsi que se définit la différence dans la qualité du service.

Nous avons posé les mêmes questions au personnel des télécentres de Regina et de Winnipeg. On nous a répondu correctement en français à partir de Winnipeg mais sans aucun détail alors que du côté anglais, à partir de Regina, on nous a offert des explications qui nous ont aidé à comprendre la situation locale. C'est la raison d'être même du bureau de Regina de servir la population de la province, autant celle d'expression française que celle d'expression anglaise selon l'esprit de la LLO et du Règlement.

Dans les circonstances, le CLO maintient ses recommandations à l'égard de ce bureau et il considère que le transfert des appels en français de la Saskatchewan vers le télécentre de Winnipeg est acceptable uniquement comme une mesure administrative temporaire.

C'est pourquoi le CLO demande d'obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des informations additionnelles sur les mesures que le bureau de Regina entend prendre pour s'acquitter réellement de ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne les services du télécentre de Regina.

Le CLO a également l'intention de porter cette situation à l'attention du SCT pour s'assurer d'une application uniforme non seulement des dispositions du Règlement mais aussi de son esprit.

Développement des ressources humaines

Infocentre de Saskatoon
(1599)

Infocentre
Saskatoon (Saskatchewan)
(306) 975-5370

Lors de notre étude en 1994, nous avions obtenu un très bon service en français de la part de ce point de service. Le suivi mené en 1997 indique qu'il est maintenant fermé et que les services sont assurés par les infocentres de Winnipeg et de Regina.

Pour notre vérification téléphonique, nous avons composé le (306) 975-5370, le numéro de l'Infocentre de Saskatoon inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local.

Lors des deux appels logés à ce numéro, l'accueil s'est fait dans les deux langues par le système automatisé d'appel. Le service en français était très bon. Notre suivi a permis de déterminer que les services en français sont assurés par l'Infocentre de Winnipeg tandis que ceux en anglais sont assurés par l'Infocentre de Regina. Les citoyens d'expression anglaise peuvent donc bénéficier de services en anglais à partir de leur propre province tandis que ceux d'expression française obtiennent le service en français de l'extérieur de la Saskatchewan. Les citoyens d'expression française de la Saskatchewan n'obtiennent donc pas des services de qualité égale à ceux fournis à la population d'expression anglaise.

Développement des ressources humaines

Centre des ressources humaines de Moose Jaw (2426)

61, rue Ross Ouest
Moose Jaw (Saskatchewan)
S6H 2M2
(306) 691-3300

Ce bureau avait fourni un service adéquat en français en 1994. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau offre un bon service en français mais que certaines lacunes doivent être corrigées pour améliorer le service.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. L'affichage à l'intérieur n'était pas entièrement dans les deux langues. En effet, à l'entrée du bureau, on notait la présence d'affiches unilingues anglaises au sujet d'un programme d'aide à l'emploi. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquait que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Lors de la vérification du service téléphonique, l'enquêteur a composé le (306) 691-3300, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Ce numéro ne paraît pas dans le bottin téléphonique local. Nous avons appris qu'il n'y a plus de service à ce numéro. Au deuxième appel, l'enquêteur a composé le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local, soit le (306) 693-7233. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon. L'appel avait été pris au bureau de Winnipeg. Le même scénario s'est répété lors du troisième appel. Le service fourni en français au téléphone n'est donc pas comparable au service offert aux citoyens d'expression anglaise qui ont accès aux ressources mêmes du bureau de Moose Jaw. Ce bureau ne satisfait pas pleinement à ses obligations linguistiques en laissant un autre bureau assurer le service en français à sa place. C'est une lacune qu'il doit corriger.

À l'occasion de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon. Le bureau compte 14 employés, dont deux occupent des postes désignés bilingues. Les deux titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. On en a discuté l'an dernier une fois la réorganisation des services complétée. Le bureau de Moose Jaw n'entretient pas de communication avec la communauté d'expression française locale. Cette responsabilité a plutôt été confiée au bureau régional. Nous sommes d'avis que le Centre de ressources humaines de Moose Jaw aurait avantage à entretenir lui-même des communications régulières avec la communauté d'expression française pour se tenir au courant de ses besoins et faire connaître ses programmes.

Il est évident que le bureau ne s'acquitte pas vraiment de ses obligations linguistiques au niveau des services en français offerts au téléphone.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues au Centre de ressources humaines de Moose Jaw pour servir en tout temps le public au téléphone dans les deux langues officielles;

4. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro de téléphone qui donne les services en français à Moose Jaw;

5. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement du numéro de téléphone approprié à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offre le Centre des ressources humaines de Moose Jaw.

Réponse du Ministère

Les recommandations relatives aux services en personne seront étudiées et, le cas échéant, seront mises en oeuvre dans les délais recommandés. Le défi demeure toujours la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles dans certains bureaux en raison de l'absence de recrutement à ce moment-ci.

Dans le cas des communications téléphoniques, la mise en oeuvre de l'Examen des programmes et la conception du Réseau de prestation des services au Ministère ont exigé la centralisation de diverses fonctions afin d'en améliorer l'efficacité. Les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi ont par conséquent été centralisées pour toute la Saskatchewan. Pour les clients d'expression anglaise, le service est désormais offert par le personnel du Télécentre d'assurance-emploi de Regina. Pour les clients d'expression française, le service est maintenant fourni par les employés du Télécentre d'assurance-emploi de Winnipeg. Il n'existe qu'un seul numéro pour obtenir des renseignements en anglais et un seul pour obtenir des renseignements en français pour tous les clients de la Saskatchewan. Les deux sont des numéros 1-800.

Le rôle du Télécentre d'assurance d'emploi est d'offrir des renseignements se rapportant aux demandes d'assurance des clients ou à d'autres questions liées à l'assurance-emploi. Le Télécentre peut également offrir des renseignements aux clients de la Saskatchewan sur la façon d'obtenir de l'information sur l'emploi à l'aide de divers produits d'information en ligne. Ces questions sont répondues grâce à la technologie accessible à tous les employés en Saskatchewan et au Manitoba. Les employés du Télécentre d'assurance-emploi ne peuvent être rejoints qu'au téléphone. Ils n'offrent aucun service en personne et n'ont pas de contact avec les communautés qu'ils desservent. Les employés des Centres de ressources humaines jouent ce rôle.

Commentaires du Commissaire

Soulignons d'abord que depuis notre dernière visite, l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail, signée en février dernier, est entrée en vigueur le 1er avril 1998. L'entente renferme une clause garantissant l'accès aux programmes et services désormais offerts par la province dans les deux langues officielles là où ces derniers étaient déjà disponibles dans les bureaux fédéraux soit à Saskatoon, à Regina, à Prince Albert et à Moose Jaw. La province s'est également engagée à consulter la communauté fransaskoise pour établir la procédure d'allocation de financement des divers programmes.

En ce qui concerne la prestation des services dans les deux langues officielles par le présent bureau, le CLO a revu la situation dans son ensemble à la lumière de la LLO et du Règlement ainsi que de son application pratique par le Ministère. D'une part, lorsque le DRH a décidé de fermer le télécentre de Saskatoon et de centraliser toutes les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi au bureau de Regina, il a par le fait même élargi la zone administrative de ce bureau à l'ensemble de la province. C'est le bureau de Regina qui a désormais l'obligation de fournir ces services dans les deux langues officielles. Quand le DRH, pour des raisons d'efficacité administrative, demande au télécentre de Winnipeg de fournir les services en français à la population d'expression française de la Saskatchewan, il a recours, dans les faits, à une mesure administrative pour décharger temporairement le bureau de Regina de ses obligations linguistiques.

Bien qu'il puisse être plus facile de recruter du personnel bilingue à Winnipeg qu'à Regina, il n'en demeure pas moins que c'est le bureau de Regina qui a l'obligation d'offrir les services dans les deux langues. Dans les bureaux où il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue, les institutions ont souvent recours à de telles mesures administratives. Les institutions doivent cependant veiller à ce que ces mesures temporaires ne deviennent pas la façon permanente de fournir le service en français.

Dans le cas qui nous préoccupe, nous avons également effectué quelques appels téléphoniques pour nous assurer, une fois de plus, que les services offerts par le DRH à la population d'expression française de la Saskatchewan sont de qualité égale à ceux fournis à la population d'expression anglaise.

Lorsqu'un fransaskois fait appel par exemple au télécentre pour obtenir des services qui touchent l'assurance-emploi à un moment de sa vie où il se sent peut-être vulnérable et désavantagé, la perception qu'il a du service constitue en soi une bonne part de sa réalité. S'il doit poser plusieurs questions pour obtenir le même service ou le même renseignement en français qu'il aurait peut-être obtenu au moyen d'une seule question du côté anglais, c'est là que réside en bonne partie la différence dans la qualité du service. Si on lui répond en français avec un chiffre sans aucune autre information alors que la réponse en anglais s'accompagne d'un narratif offert spontanément de la part de l'employé qui connaît la situation de la province, c'est ainsi que se définit la différence dans la qualité du service.

Nous avons posé les mêmes questions au personnel des télécentres de Regina et de Winnipeg. On nous a répondu correctement en français à partir de Winnipeg mais sans aucun détail alors que du côté anglais, à partir de Regina, on nous a offert des explications qui nous ont aidé à comprendre la situation locale. C'est la raison d'être même du bureau de Regina de servir la population de la province, autant celle d'expression française que celle d'expression anglaise selon l'esprit de la LLO et du Règlement.

Dans les circonstances, le CLO maintient ses recommandations à l'égard du bureau de Moose Jaw et il considère que le transfert des appels en français de la Saskatchewan vers le télécentre de Winnipeg est acceptable uniquement comme une mesure administrative temporaire.

C'est pourquoi le CLO demande d'obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des informations additionnelles sur les mesures que le bureau de Moose Jaw entend prendre pour s'acquitter réellement de ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne les services offerts au téléphone.

Le CLO a également l'intention de porter cette situation à l'attention du SCT pour s'assurer d'une application uniforme non seulement des dispositions du Règlement mais aussi de l'esprit du Règlement.

Industrie Canada

Bureau de district (11991)

2002, avenue Victoria
Pièce 1020
Regina (Saskatchewan)
S4P 0R7
(306) 780-5008
(306) 780-5385
(306) 780-5391
(306) 780-5384

Lors de notre étude en 1994, les services du bureau que nous avions vérifiés relevaient de Consommation et Affaires commerciales Canada. Il n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Les services de ce bureau relèvent maintenant d'Industrie Canada. Le suivi démontre qu'il éprouve des difficultés à offrir le service en français de façon constante.

Pour les fins du suivi, nous avons choisi de vérifier les services reliés à la métrologie légale, soit le (306) 780-5385, et aux produits de consommation, soit le (306) 780-5384, deux numéros inscrits dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local.

L'enquêteur a d'abord composé le (306) 780-5385. L'accueil s'est fait en anglais seulement et la personne a offert, en anglais, d'acheminer l'appel à un employé bilingue. Après quelques instants d'attente, une personne a pris en note les coordonnées de l'enquêteur pour qu'on puisse le rappeler. Le service n'a pas été fourni en français puisque personne n'a retourné l'appel ce jour-là.

Lors du second appel au même numéro, le message sur la boîte vocale était en anglais seulement. L'enquêteur a laissé son numéro de téléphone et un agent bilingue a retourné son appel en français. Le service en français était satisfaisant.

L'enquêteur a ensuite composé le (306) 780-5384. L'accueil s'est fait en anglais seulement. Le message sur la boîte vocale était également en anglais. L'enquêteur a laissé ses coordonnées pour qu'on le rappelle. On l'a effectivement rappelé la journée même et laissé un message en anglais avec le nom et le numéro d'un agent. Le service n'a pas été livré en français. Lors du deuxième appel au même numéro, le message était en anglais seulement sur la boîte vocale. L'enquêteur a de nouveau laissé ses coordonnées pour qu'on le rappelle. On l'a effectivement rappelé en français et on lui a laissé les coordonnées d'un agent bilingue du bureau de Winnipeg (204) 284-0505. L'enquêteur considère avoir reçu le service en français. L'enquêteur a effectué un troisième appel au (306) 780-5384. L'accueil s'est fait en anglais seulement. L'employé rejoint a demandé à l'enquêteur s'il parlait anglais. Devant sa réponse négative, l'employé a

demandé l'aide d'une tierce personne bilingue du bureau pour que cette dernière lui serve d'interprète. L'enquêteur a ensuite composé le même numéro. En s'adressant en anglais il a obtenu un service immédiat et de très bonne qualité. Le service fourni en français est loin d'être comparable à celui offert en anglais.

La signalisation extérieure du bureau était bilingue. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues, à l'exception d'une affiche en anglais seulement. Les formulaires étaient bilingues mais il fallait en faire la demande à la réception. La documentation, bien que disponible dans les deux langues en grande partie, était disposée du côté anglais seulement. Un pictogramme du SCT sur le comptoir et un autre sur le bureau de la préposée bilingue indiquaient au public que le bureau offrait des services en français et en anglais.

L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement de la part de la première préposée. L'enquêteur a parlé français. La seconde préposée est immédiatement intervenue pour répondre en français à l'enquêteur. Cette personne sert d'interprète auprès des clients d'expression française qui téléphonent au bureau ou qui s'y présentent.

Le bureau compte 15 employés, dont quatre occupent des postes désignés bilingues. Deux postes exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique alors que les deux autres requièrent le niveau supérieur. Tous les titulaires ont atteint le niveau de compétence linguistique exigé par leur poste. Cette capacité bilingue peut sembler adéquate globalement mais sa répartition au sein des différents services du bureau fait en sorte que certains secteurs n'ont pas nécessairement la capacité de servir le public dans les deux langues officielles. La direction affirme que le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Des notes de service et des messages électroniques ont été envoyés aux employés, à l'occasion.

D'autre part, c'est le bureau de Saskatoon qui entretient des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire pour connaître ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau. Nous sommes d'avis que le bureau de district de Regina aurait également avantage à établir des communications avec la communauté d'expression française.

Dès que la direction fut mise au courant des résultats de notre suivi, plusieurs mesures furent prises pour corriger les lacunes identifiées :

- *Un rappel a été fait au personnel de la réception d'accueillir le public dans les deux langues, au téléphone et en personne.*
- *L'affichage à l'intérieur a été revu pour s'assurer qu'il soit entièrement bilingue.*
- *Des présentoirs additionnels ont été commandés pour pouvoir étaler l'ensemble de la documentation dans les deux langues officielles; la documentation a également été revue pour s'assurer qu'elle est entièrement bilingue.*
- *Les messages laissés sur les boîtes vocales seront modifiés pour les rendre bilingues.*

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent le public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel dirige en français les citoyens d'expression française vers les responsables bilingues;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues dans les différents secteurs de l'organisation pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offre le bureau de district de Regina.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- Des mesures ont été prises pour assurer que les employés qui accueillent régulièrement des clients ou qui répondent au téléphone sur des lignes dont le numéro est publié font une offre active de service. De plus, des mesures ont été prises pour assurer que le service est offert, en tout temps, dans les deux langues officielles à notre Centre de services aux clients. Les publications et l'affichage sont en vue aussi dans les deux langues officielles, afin d'encourager le public à communiquer dans la langue de son choix.
- Des mesures ont été prises afin d'assurer que tous les messages enregistrés sur les lignes téléphoniques dont les numéros sont publiés le sont dans les deux langues officielles.
- En ce qui concerne les programmes, le secteur de la Gestion du spectre et le secteur Mesures Canada comptent déjà des agents bilingues; les demandes de service en français dans ces secteurs leur sont adressées directement. Quant à la Direction des pratiques loyales des affaires, elle n'a pas d'agent bilingue, mais les demandes générales en français sont acheminées au Centre de services aux clients. Les demandes relatives à un programme en particulier, dans les deux langues officielles, sont adressées à un numéro 1-800, à Ottawa. En ce qui concerne le programme des faillites, deux employés bilingues

du bureau de Regina répondent aux demandes générales en français. Les demandes plus complexes sont acheminées à un fonctionnaire des faillites, à Winnipeg, puisque celui qui est en poste à Regina n'est pas bilingue. J'aimerais ajouter ici qu'Industrie Canada a toujours encouragé tous ses employés à suivre une formation linguistique, dans les deux langues officielles s'ils le désirent.

- Tel qu'observé précédemment, des mesures ont été prises pour assurer que les employés de notre Centre de services aux clients qui accueillent la clientèle ou répondent au téléphone sur des lignes dont le numéro est publié font une offre active de service. La plupart de nos secteurs ont aussi des employés bilingues capables de répondre aux demandes du public dans les deux langues officielles. Cependant, nous devons faire plus pour nous assurer que chaque programme compte suffisamment d'employés bilingues pour offrir le service en français, en personne, en tout temps. Cela s'avère très difficile, mais c'est pourtant un des principaux buts à atteindre.
- Les gestionnaires ont été avisés que les postes vacants doivent être dotés de façon impérative. Nous allons poursuivre nos efforts en ce sens.
- Une stratégie a été élaborée dans la région des PTNO en vue de l'établissement de communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan, afin de préciser quels sont les besoins de celle-ci.

Commentaires du Commissaire

Le CLO prend note des efforts du Ministère pour s'acquitter de ses obligations linguistiques. Cependant, il constate également que plusieurs secteurs de l'organisation recourent à des mesures administratives pour offrir des services en français. Ces mesures, que les institutions peuvent raisonnablement devoir employer pendant une courte période de temps pour combler l'absence temporaire de personnel bilingue, ne peuvent devenir la façon permanente de fournir le service en français. Or, la réponse du Ministère ne renferme aucun échéancier indiquant le moment où le bureau aura la capacité linguistique suffisante pour offrir l'ensemble de ses services en français.

Le CLO aimerait par conséquent obtenir, au plus tard trois mois suivant la diffusion de ce rapport, un plan d'action incluant un échéancier, précisant les mesures que le Ministère entend prendre pour s'acquitter pleinement de ses obligations linguistiques.

Industrie Canada

Bureau de district
(12122)

123, 2e Avenue Sud
7e étage
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 7E6
(306) 975-4400

Lors de notre étude en 1994, le bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le service qui y est offert en français laisse encore grandement à désirer.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a choisi de composer le (306) 975-4298, le numéro du bureau inscrit dans le bottin téléphonique local. Notons que ce numéro n'est pas inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. L'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon. Lors du second appel au même numéro, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le message sur le répondeur était en anglais seulement. Il n'y avait pas de service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sur les présentoirs étaient dans les deux langues officielles. Le bureau arborait le pictogramme du SCT pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible, l'employée bilingue étant absente. Le bureau compte 43 employés, dont sept occupent des postes bilingues. Ces postes exigent tous le niveau supérieur de compétence linguistique et les employés satisfont à cette exigence. Cette capacité bilingue est toutefois très inégalement répartie au sein des divers services de sorte que plusieurs secteurs sont totalement dépourvus de la capacité de fournir des services en français. La direction affirme que les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. C'est le conseiller en langues officielles du Ministère qui les tient informés. Le bureau entretient par ailleurs des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire pour connaître ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

La direction reconnaît qu'elle éprouve des difficultés au niveau de la répartition de la capacité linguistique au sein des divers services. Elle estime cependant être en mesure d'offrir des services de qualité comparable d'une langue à l'autre au moyen de mesures administratives. Notre expérience démontre que ces mesures administratives ne donnent pas de bons résultats. Le Ministère devra prendre des mesures concrètes pour combler ses carences linguistiques afin de

s'assurer que les citoyens d'expression française reçoivent des services de qualité égale à ceux offerts aux citoyens d'expression anglaise.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. **de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;**

2. **de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;**

3. **de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues dans les différents secteurs de l'organisation pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.**

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- Des mesures ont été prises pour assurer que les employés qui accueillent régulièrement des clients ou qui répondent au téléphone sur des lignes dont le numéro est publié font une offre active de service. De plus, des mesures ont été prises pour assurer que le service est offert, en tout temps, dans les deux langues officielles à notre Centre de services aux clients. Les publications et l'affichage sont en vue aussi dans les deux langues officielles, afin d'encourager le public à communiquer dans la langue de son choix.
- Des mesures ont été prises afin d'assurer que tous les messages enregistrés sur les lignes téléphoniques dont les numéros sont publiés le sont dans les deux langues officielles.
- Tel qu'observé précédemment, des mesures ont été prises pour assurer que les employés de notre Centre de services aux clients qui accueillent la clientèle ou répondent au téléphone sur des lignes dont le numéro est publié font une offre active de service. La plupart de nos secteurs ont aussi des employés bilingues capables de répondre aux demandes du public dans les deux langues officielles. Cependant, nous devons faire plus pour nous assurer que chaque programme compte suffisamment d'employés bilingues pour offrir le service en français, en personne, en tout temps. Cela s'avère très difficile, mais c'est pourtant un des principaux buts à atteindre. Les gestionnaires ont été avisés que les postes vacants doivent être dotés de façon impérative. Nous allons poursuivre nos efforts en ce sens.

Commentaires du Commissaire

Le CLO prend note des efforts du Ministère pour s'acquitter de ses obligations linguistiques. Cependant, il constate également que plusieurs secteurs de l'organisation recourent à des mesures administratives pour offrir des services en français. Ces mesures, que les institutions peuvent raisonnablement devoir employer pendant une courte période de temps pour combler l'absence temporaire de personnel bilingue, ne peuvent devenir la façon permanente de fournir le service en français. Or, la réponse du Ministère ne renferme aucun échéancier indiquant le moment où le bureau aura la capacité linguistique suffisante pour offrir l'ensemble de ses services en français.

Le CLO aimerait par conséquent obtenir, au plus tard trois mois suivant la diffusion de ce rapport, des informations additionnelles, précisant les mesures que le Ministère entend prendre pour s'acquitter pleinement de ses obligation linguistiques.

Défense nationale

Protection civile Canada
(12004)

Tour Avord
Bureau 850
2002, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan)
S4P 0R7
(306) 780-5005

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation est demeurée ce qu'elle était, sans l'ombre de la moindre amélioration. Cette situation est inadmissible quand on pense au rôle du bureau en situation d'urgence. Le ministère de la Défense nationale responsable de ce bureau doit prendre des mesures immédiates pour corriger cette situation.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 780-5005, le numéro qui paraît dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement. La réceptionniste a demandé à l'enquêteur s'il parlait anglais, avant d'acheminer l'appel à un employé unilingue d'expression anglaise. L'employé a également demandé à l'enquêteur s'il parlait anglais. Le service n'a pas été fourni en français. Le même scénario s'est répété à peu de chose près lors du second appel.

La signalisation extérieure du bureau était dans les deux langues officielles. L'affichage à l'intérieur n'était que partiellement bilingue. La plupart des documents sur le présentoir étaient disposés du côté anglais seulement, ne projetant pas l'image d'un bureau désigné pour fournir des services en français et en anglais. L'enquêteur a également noté que certains documents n'étaient disponibles qu'en anglais. Le bureau affichait cependant le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services dans les deux langues.

Lors de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement et la réceptionniste a demandé à l'enquêteur s'il parlait anglais. Elle ne parlait pas français.

Il s'agit d'un petit bureau qui compte trois personnes, dont aucune n'était bilingue au moment du suivi. La direction nous a expliqué que cette piètre performance au niveau du service en français était le résultat d'un concours de circonstances. Le directeur et son directeur adjoint étaient tous deux absents au moment de la visite de notre enquêteur. À cause de contraintes budgétaires, le bureau a recours à de l'aide temporaire pour assurer les services de soutien. La secrétaire employée à terme pour la période du 1er janvier au 30 avril 1997 n'était pas bilingue. En d'autres temps, la direction fait de son mieux pour embaucher une secrétaire bilingue. De plus, le directeur adjoint était sur le point de débuter la formation linguistique pour une période de six

semaines. Entre-temps, la direction affirme avoir recours à des mesures administratives en se servant du bureau d'Ottawa pour fournir des services en français. Notons toutefois que ces mesures n'ont été d'aucune utilité pour obtenir le service en français ni lors de nos appels téléphoniques ni lors de notre visite effectués à des dates différentes, sur une période de deux semaines.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient aucune communication avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande au ministère de la Défense nationale :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de se doter, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue adéquate à son bureau de Protection civile Canada à Regina;

5. de s'assurer, d'ici à ce que le bureau de Protection civile Canada à Regina puisse fournir des services en français, que les mesures administratives temporaires sont utilisées;

6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offre son bureau de Protection civile Canada à Regina.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises pour mettre en application les recommandations :

- La signalisation intérieure est dans les deux langues officielles.
- Les publications sont exposées dans les deux langues officielles.

- On répond aux appels téléphoniques et on accueille le public dans les deux langues officielles.
- À l'exception de deux périodes de quatre mois où on ne comptait aucun candidat bilingue, le service est offert dans les deux langues depuis le 5 décembre 1994. En raison de contraintes budgétaires, le Ministère a eu recours à des étudiants pour son soutien administratif. Tous les efforts sont déployés pour employer une personne bilingue en tout temps.
- Des dispositions administratives sont en place afin d'assurer un service en français lorsqu'il ne dispose pas de la capacité bilingue. Un message bilingue sera alors exposé sur le comptoir, à côté du pictogramme du SCT, précisant que, sur demande, des arrangements pour un service bilingue seront faits avec le siège social à Ottawa.
- Les communications avec les membres de la communauté d'expression française de la Saskatchewan sont assurées par l'intermédiaire de groupes communautaires d'expression française, des médias d'expression française et du Conseil régional fédéral.

Commentaires du Commissaire

Nous ne pouvons accepter que les employés du soutien administratif fournissent le service en français alors que celui fourni en anglais est assuré par un agent. Nous nous attendons à ce que le Ministère désigne un poste d'agent bilingue dans les plus brefs délais et qu'il prenne des mesures administratives efficaces d'ici à ce que ce poste soit comblé par un titulaire bilingue.

Exposer un message bilingue sur le comptoir précisant que, sur demande, des arrangements pour un service en français peuvent être faits équivaut à décourager les citoyens d'expression française de demander le service en français en leur faisant savoir qu'un service en français de qualité inférieure à celui fourni en anglais est disponible. Le Ministère doit avoir une capacité bilingue suffisante en tout temps pour tenir compte des départs, des déplacements et des congés des employés. De plus, le public d'expression française ne doit pas être pénalisé à cause des contraintes budgétaires.

Le CLO aimerait être informé, au plus tard trois mois suivant la diffusion de ce rapport, des mesures supplémentaires prises pour que le public d'expression française obtienne des services en français d'une qualité égale à ceux fournis en anglais.

Défense nationale

Détachement du Centre de recrutement des Forces canadiennes (12129)

Édifice Fédéral
101, 22e Rue Est
4e étage
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0E1
(306) 975-4020
1-800-856-8488

Lors de notre étude en 1994, ce bureau, qui était situé à l'époque au 229, 4e Avenue Sud avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que ce bureau ne parvient plus à offrir un service en français de façon constante dès que l'employé bilingue s'absente.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 975-4020, le numéro du bureau inscrit dans le bottin téléphonique local ainsi que dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. L'accueil s'est fait dans les deux langues sur le répondeur et le service en français était de très bonne qualité lors des deux appels logés au bureau.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau arborait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais. La documentation sur les présentoirs était dans les deux langues mais les formulaires ne l'étaient pas. Lors de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le bureau n'a pas été en mesure de fournir le service en français, la personne bilingue était absente.

Lors de notre passage en 1994, le bureau comptait une quinzaine d'employés. Il n'y en a plus que deux, dont un est bilingue. La direction estime que le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. L'information est transmise aux employés à leur arrivée en poste et par la suite au moyen de notes de service et de rappels occasionnels. Le bureau entretient par ailleurs des contacts fréquents avec des organismes de la communauté de langue officielle minoritaire lors de ses campagnes de recrutement. Ainsi, le bureau communique régulièrement avec les médias de langue française, le centre d'emploi, les écoles et le collège de langue française. Il connaît donc les besoins de la communauté d'expression française et peut l'informer des services offerts par le bureau.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en personne en français en tout temps.

Réponse du Ministère

Le Ministère nous fait savoir que les lacunes mentionnées dans les recommandations 1 et 2 ont été comblées. Il ne sera toutefois pas possible de donner suite à la recommandation 3 avant le renouvellement du contrat du sergent de la Première réserve.

Entre-temps, si nécessaire, en l'absence du recruteur bilingue, la communication aura lieu par téléphone, avec un employé bilingue du Centre de recrutement de Winnipeg ou du détachement de Regina. De plus, si nécessaire, on pourra compter sur l'aide de certains employés du bureau voisin de Citoyenneté et Immigration.

Commentaires du Commissaire

Le CLO prend note de l'engagement du Ministère à mettre en oeuvre les deux premières recommandations dans les délais recommandés. Il constate cependant que le Ministère n'a pris aucun engagement précis en ce qui concerne le service en français en personne et qu'il a recours à des mesures administratives pour offrir ces services. Ces mesures que les institutions peuvent raisonnablement devoir employer pendant une courte période de temps pour combler l'absence temporaire de personnel bilingue, ne peuvent devenir la façon permanente de fournir le service en français.

Le CLO aimerait par conséquent obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport un plan d'action incluant un échéancier, précisant les mesures que le Ministère entend prendre pour offrir, en tout temps, des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Revenu Canada

Services fiscaux
(12164)

1955, rue Smith
Regina (Saskatchewan)
S4P 2N9
(306) 780-6724
(306) 780-6079
(306) 780-5944

Nous n'avions pas vérifié la prestation de services en français à ce bureau lors de notre étude en 1994. Ce bureau offre un service chancelant en français. Plusieurs lacunes devront être corrigées pour assurer que tous les services offerts en français sont fournis avec plus de constance, tant au téléphone qu'en personne.

Pour la vérification téléphonique, l'enquêteur a d'abord composé le (306) 780-6724, le numéro des renseignements généraux en français inscrit dans le bottin téléphonique local et dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. L'accueil s'est fait en français et le service fourni dans cette langue était très bon lors de nos deux appels à ce numéro. L'enquêteur a ensuite composé le (306) 780-6079, le numéro pour les demandes de formulaires selon les indications du répertoire du SCT. Ce numéro n'est pas inscrit dans le bottin téléphonique local. À ce numéro, l'accueil s'est fait en anglais seulement. La réceptionniste a demandé à l'enquêteur s'il parlait anglais. L'enquêteur a demandé s'il était possible d'obtenir le service en français ce à quoi la réceptionniste a répondu par la négative. Il n'a pas obtenu son service en français. Au second appel au même numéro, l'accueil s'est encore fait en anglais seulement mais on a indiqué à l'enquêteur, en anglais, qu'il obtiendrait le service en français s'il composait le (306) 780-6015.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient majoritairement bilingues. Cependant, l'enquêteur a noté la présence de quelques affiches-maison en anglais seulement. Au sous-sol, là où se trouvait le service des formulaires, les présentoirs ne contenaient que la version anglaise des formulaires. Il a fallu qu'un préposé aille chercher ailleurs la version française du formulaire demandé. Toujours au sous-sol, il a fallu quelque temps à l'enquêteur pour trouver le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais; celui-ci était installé derrière un petit présentoir. Au rez-de-chaussée, au service des renseignements généraux, la documentation mise à la disposition du public sur les présentoirs était bilingue. Le pictogramme était également en évidence.

Lorsqu'il s'est présenté au service des demandes de formulaires, notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Le préposé s'est excusé de ne pas pouvoir servir l'enquêteur en français et il s'est empressé d'avoir recours à une collègue bilingue qui a fourni un très bon service en français par la suite.

Le bureau compte environ 300 employés, dont 13 occupent des postes désignés bilingues. Tous les postes bilingues exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Onze employés satisfont au niveau de compétence linguistique exigé ou le dépassent. Par ailleurs, deux employés récemment embauchés n'ont pas encore reçu le résultat de leurs tests linguistiques. Six des employés bilingues sont affectés au service à la clientèle alors que cinq autres oeuvrent dans le secteur de la vérification. Avec un si petit nombre d'employés bilingues, plusieurs secteurs de l'organisation n'ont pas la capacité de servir le public dans les deux langues officielles. C'est le cas entre autres du service de la Perception et de celui des Formulaires. La direction reconnaît ces lacunes et elle nous a fait part des difficultés rencontrées pour recruter et conserver du personnel bilingue. Il faut noter que le bureau a doublé sa capacité bilingue globale depuis deux ans.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Le sujet a été abordé en réunion il y a quelques mois déjà. Par ailleurs, le bureau entretient de bonnes relations avec les associations représentant la communauté de langue officielle minoritaire. Ainsi, on a récemment mené une campagne locale pour publiciser le nouveau service de renseignements sur des lignes téléphoniques sans frais (1-800). Le bureau a manifesté l'intention d'intensifier ses contacts avec la communauté d'expression française en nommant un coordonnateur local des langues officielles dont le rôle sera de suivre de près tout ce qui touche au service dans les deux langues.

Lorsqu'il fut mis au courant des résultats de notre enquête, le gestionnaire a pris plusieurs mesures pour corriger les lacunes identifiées :

- *Le coordonnateur des langues officielles qu'il a nommé a rencontré le personnel du service des Formulaires pour expliquer la nécessité de faire l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne et d'acheminer les appels en français sur la ligne des services en français.*
- *Les formulaires ont été revus pour s'assurer qu'ils sont disponibles et présentés dans les deux langues.*
- *Les modifications pour les nouveaux numéros de téléphone ont été préparées pour l'inscription au nouveau bottin téléphonique. Les numéros pour les services en français y sont clairement indiqués.*
- *La nomination du coordonnateur des langues officielles vise à sensibiliser davantage le personnel et la gestion aux divers problèmes du service dans les deux langues.*

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor est installé bien à la vue là où le public se rend pour obtenir des services;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel dirige en français les citoyens d'expression française vers les responsables bilingues;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues dans les différents secteurs de l'organisation pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

La direction a attentivement passé en revue les recommandations et a présenté le plan suivant en vue de corriger les lacunes indiquées.

- Le Ministère a passé en revue ses Bureaux de services fiscaux et s'est assuré que le pictogramme du SCT est clairement visible dans tous les endroits où le public reçoit des services. De plus, le coordonnateur des langues officielles à l'échelle locale surveillera la présence et la localisation des pictogrammes.
- Un rappel de l'exigence de faire une offre de service dans les deux langues sera régulièrement fait aux employés qui répondent au téléphone et aux employés qui sont en contact avec le public. Ce rappel indiquera les étapes à suivre pour encourager le public à communiquer avec le Bureau de services fiscaux de Regina dans la langue officielle de son choix.
- Des procédures sont actuellement établies et de la formation a été donnée aux employés afin de leur apprendre à transférer, en français, les appels des citoyens d'expression française aux agents bilingues.
- Des mesures ont été prises afin que la capacité dans les deux langues officielles soit suffisante dans toutes les principales divisions. Le service relatif à l'accès des clients aux formulaires a maintenant été réaffecté au Service à la clientèle, où l'offre active de service est surveillée et où les services en français et en anglais sont offerts en tout temps.

Revenu Canada

Services fiscaux
(12165)

340, 3e Avenue Nord
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0A8
(306) 975-4627
1-800-667-1143
(306) 975-4577
(306) 975-4580

Lors de l'étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité laissait à désirer. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau a beaucoup amélioré la qualité du service qu'il offre en français. Le bureau devra toutefois corriger quelques lacunes qui perdurent.

Pour la vérification des services offerts au téléphone, l'enquêteur a d'abord composé le (306) 975-4627, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT pour les renseignements généraux. Notons que ce numéro est inscrit pour le service en français dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues lors des deux appels logés à ce numéro. Un répondeur invitait l'enquêteur à laisser ses coordonnées pour qu'on le rappelle. Il ne l'a pas fait. Il a plutôt composé le (306) 975-4595, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local pour les services en anglais. Il a obtenu le service sur le champ. Il en a donc conclu que le service fourni en français n'est pas comparable au service offert en anglais. L'enquêteur a aussi noté que l'accueil s'était fait dans les deux langues sur la ligne réservée au service en français. Il a également noté que la majeure partie du message enregistré est récitée en anglais dans le but, semble-t-il, de réacheminer les appels provenant de clients de langue anglaise qui auraient choisi cette ligne par erreur. On peut se demander, dans les circonstances, s'il s'agit vraiment d'une ligne téléphonique destinée au service en français.

L'enquêteur a ensuite vérifié le service en français offert au (306) 975-4577, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT pour les demandes de formulaires et dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais lors des deux appels logés à ce numéro. La première fois, la téléphoniste a réacheminé l'appel à un agent bilingue. Au second appel, l'enquêteur a dû s'adresser en anglais à la téléphoniste pour qu'on réachemine son appel. Le service fourni en français par la suite était très bon mais il n'était pas comparable à celui offert en anglais.

L'enquêteur vérifia ensuite le service en français pour les remboursements. Il composa le (306) 975-4580, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT. On retrouve ce numéro sous la rubrique anglaise du bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais lors des deux appels logés à ce numéro. Par contre, le service fourni en français était très bon, une fois dépassé les problèmes d'acheminement d'appels par la téléphoniste unilingue.

Pour terminer la vérification du service en français offert au téléphone, l'enquêteur composa le 1-800-667-1143, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT pour les renseignements généraux. Ce numéro n'est pas inscrit dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues lors des deux appels logés à ce numéro. Le service fourni en français était très bon au premier appel. Au second appel, un message enregistré sur un répondeur demandait à l'interlocuteur de laisser ses coordonnées pour qu'un agent rappelle. L'enquêteur n'a pas poursuivi l'expérience.

Lors de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires sur les présentoirs étaient également dans les deux langues. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offrait des services en français et en anglais. À la réception, la préposée portait un macaron où il était inscrit « Je parle français ». Au moment de la visite, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Le bureau compte 310 employés, dont 19 occupent des postes désignés bilingues. Tous les postes bilingues exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Tous les titulaires satisfont à ces exigences linguistiques ou les dépassent. Les employés bilingues sont répartis dans différents services : on en comptent six au Service à la clientèle, quatre au Service de perception, sept en Vérification et un aux Appels. On peut donc dire que le bureau possède une capacité restreinte mais bien répartie. La direction nous explique que pour mieux servir sa clientèle d'expression française au téléphone, tous les appels acheminés aux divers numéros du bureau sont automatiquement dirigés au (306) 975-4627. Nous avons constaté que cette pratique occasionne des bris dans la chaîne de service ainsi que des délais dans le service fourni en français.

La direction emploie divers moyens pour tenir le personnel informé des obligations linguistiques du bureau : la formation au moment du recrutement, les réunions régulières du personnel, les rencontres d'un groupe d'employés intéressés à parler français au travail. Tous les employés ont également reçu la politique du Ministère sur le service au public dans les deux langues officielles. D'autre part, le bureau entretient des communications régulières avec la communauté d'expression française qu'il dessert.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service téléphonique fourni en français est en tout temps comparable à celui offert en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel dirige en français les citoyens d'expression française vers les responsables bilingues;

4. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;

5. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

La direction a attentivement passé en revue les recommandations et a présenté le plan suivant en vue de corriger les lacunes indiquées.

- Un rappel de l'exigence de faire une offre de service dans les deux langues sera régulièrement fait aux employés qui répondent au téléphone. Ce rappel indiquera les étapes à suivre pour encourager le public à communiquer avec le Bureau de services fiscaux de Saskatoon dans la langue officielle de son choix.
- Des procédures sont actuellement établies pour améliorer la capacité du bureau d'offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. De plus, elles viseront à encourager l'embauche de personnel bilingue et l'établissement d'un horaire de travail plus efficient pour ces employés.
- Des procédures sont actuellement établies et de la formation a été donnée aux employés afin de leur apprendre à transférer, en français, les appels des citoyens d'expression française aux agents bilingues.
- La section des Télécommunications du Bureau de services fiscaux de Saskatoon a été contactée et l'information figurant dans le prochain bottin téléphonique indiquera clairement dans quelle langue officielle le demandeur peut s'attendre à être servi.
- Des procédures sont en place pour informer la Division des langues officielles (DLO) à l'administration centrale des changements de numéros de téléphone ou d'adresses. La DLO communique alors immédiatement l'information au SCT. De plus, la région reçoit chaque année un rappel lui demandant de présenter une liste à jour.

Commission de la fonction publique

(12135)

1955, rue Smith
Regina (Saskatchewan)
S4P 2N8
(306) 780-5720
(306) 780-6719
(306) 780-5627

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas fourni un service convenable en français. Le suivi mené en 1997 indique qu'il offre maintenant un très bon service en français. L'apport de correctifs au système de répondeur téléphonique automatisé améliorerait encore davantage le service fourni en français.

Pour la vérification du service en français offert au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 780-5627, le numéro du service automatisé inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Ce numéro n'est pas inscrit dans le bottin téléphonique local. Seul le numéro (306) 780-5720 est publié dans ce bottin pour le service en français. Lors du premier appel au (306) 780-5627, le répondeur automatique a offert un accueil dans les deux langues. Cependant, une fois choisie l'option du service en français, un message unilingue anglais s'est fait entendre pour inviter le client à attendre qu'on prenne son appel. Un très bon service en français a été fourni par la suite. Au deuxième appel, le répondeur automatique n'a ni offert ni fourni de service dans les deux langues.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sur les présentoirs étaient bilingues. Lors de la visite, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Le bureau compte sept employés, dont cinq occupent des postes bilingues. Deux postes exigent le niveau supérieur de compétence linguistique alors que les trois autres requièrent le niveau intermédiaire. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste respectif. Le bureau possède donc une très bonne capacité de fournir des services en français et en anglais. Le personnel est tenu au courant des obligations linguistiques du bureau lors des réunions régulières. Par ailleurs, le bureau maintient des contacts étroits avec la communauté de langue française pour le recrutement par le biais du journal l'Eau Vive.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

2. de s'assurer que les mêmes numéros de téléphone paraissent pour le service en français dans le répertoire du Secrétariat du Conseil du Trésor des bureaux qui offrent des services dans les deux langues officielles et dans le bottin téléphonique local.

Réponse de la Commission

Les mesures suivantes ont été prises pour corriger les lacunes :

- Les systèmes de répondeur téléphonique pour le district de la Saskatchewan ont été mis à jour et répondent maintenant aux exigences en matière de langues officielles. Les deux systèmes antérieurs ont été intégrés et offrent le même service dans les deux langues officielles.
- Le répertoire Internet du SCT comporte les bons numéros de téléphone pour le bureau du district de la Saskatchewan. Les bottins téléphoniques de Regina et de Saskatoon indiquent pour leur part les mêmes numéros en français et en anglais.

Travaux publics et Services gouvernementaux

(12276)

Édifice Fédéral
Bureau 602
101, 22e Rue Est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0E5
(306) 975-4315

Ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1997 indique que la situation est demeurée exactement la même. Le bureau ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques. Le Ministère doit prendre des mesures immédiates pour remédier à la situation déplorable qui perdure.

Pour vérifier le service en français offert au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 975-4315, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local ainsi que dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. L'accueil s'est fait en anglais seulement et la préposée, qui ne comprenait pas le français, a demandé à l'enquêteur de lui parler en anglais. Elle a pris ses coordonnées pour qu'on le rappelle. Environ une heure plus tard, un agent du bureau d'Edmonton a communiqué avec l'enquêteur pour lui fournir le service en français. Le service était très bon mais il n'était pas comparable à celui offert aux clients d'expression anglaise. Compte tenu du résultat obtenu lors du premier appel, il a été convenu de ne pas faire un deuxième appel.

Lors de notre visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Les formulaires étaient dans les deux langues mais la documentation était majoritairement en anglais seulement. Le pictogramme indiquant que le bureau devait offrir des services en français et en anglais n'était pas affiché. L'accueil s'est fait en anglais seulement et il n'y avait pas de possibilité d'obtenir le service en français.

Le bureau compte quatre personnes, dont aucune n'occupe de poste désigné bilingue. Ce bureau n'a aucune capacité de fournir des services en français. La direction affirme que le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. C'est le bureau d'Edmonton qui retourne les appels en français. La direction se retranche sur l'absence de demande en français pour ne pas assumer ses obligations. Le bureau n'entretient de toute évidence aucun contact avec la communauté de langue officielle minoritaire.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère des Travaux publics et de Services gouvernementaux :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public à la réception;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues au bureau de Saskatoon pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

5. d'informer régulièrement les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;

6. d'ici à ce que le bureau s'acquitte lui-même de ses obligations, de mettre en place un arrangement administratif adéquat qui lui permet de servir le public en français en personne.

Réponse du Ministère

Depuis la dernière visite à ce bureau, le nombre d'employés travaillant pour ce Ministère a été grandement réduit, passant, en date du 31 mars 1998, d'environ 30 à cinq. Ces employés n'ont aucun contact avec le public. Le Ministère retirera par conséquent ce bureau de la liste des bureaux offrant des services bilingues au public.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que le Ministère devrait examiner, en collaboration avec le SCT, tous les services offerts par ce bureau avant de le retirer de la liste des bureaux bilingues. De plus, si l'analyse conjointe convient que ce bureau n'offre pas de services au grand public, toute référence à cet effet dans les bottins téléphoniques publics devrait être retirée.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Regina
(12244)

6101, avenue Dewdney
Sac postal 2500
Regina (Saskatchewan)
S4P 3K7
(306) 780-5560

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique qu'il n'a pas fait de progrès pour la prestation du service en français. Il est toujours aussi difficile d'obtenir, tant au téléphone qu'en personne, des services en français de la part de ce détachement qui ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 780-5560, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Ce numéro n'est pas inscrit dans le bottin téléphonique local. À ce numéro, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Après plusieurs minutes d'attente, l'agent qui a pris l'appel ne comprenait pas la question et il a redirigé l'appel vers la direction des Ressources humaines. L'enquêteur n'a pas reçu le service en français, même après avoir patienté durant plusieurs minutes. L'enquêteur a alors composé le 1-800-661-3601, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et l'appel a été dirigé vers une autre personne. Le deuxième interlocuteur rejoint n'a pas pu fournir le service en français. Il a demandé à l'enquêteur de rappeler au (306) 780-5560 ou au (306) 975-5173, le numéro du détachement de Saskatoon. L'enquêteur a de nouveau composé le (306) 780-5560. L'accueil s'est fait en anglais seulement et on a dirigé l'appel vers un agent bilingue. L'agent bilingue a pris l'appel avec un accueil dans les deux langues. Il a pris les coordonnées de l'enquêteur et lui a fourni l'information requise en français, deux jours plus tard. Le service fourni en français était alors très bon mais loin d'être comparable au service offert en anglais.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le détachement affichait le pictogramme pour indiquer au public que le service était disponible en français et en anglais. La documentation de la GRC était disponible dans les deux langues mais elle était présentée du côté anglais seulement. L'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'a pas été fourni.

Le détachement compte 16 employés, dont un seul occupe un poste désigné bilingue. La direction nous indique qu'elle peut compter sur les services d'un deuxième employé bilingue, quoique celui-ci n'occupe pas un poste bilingue. Le personnel, selon la direction, est au courant des obligations linguistiques du détachement, ce sujet étant abordé à l'occasion, en réunion. À la connaissance du commandant du détachement en poste depuis six mois, le détachement

n'entretient pas de communication avec la communauté locale d'expression française. Nous sommes d'avis qu'il aurait avantage à le faire afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

Lorsqu'il fut mis au courant de nos constatations, le commandant du détachement s'est engagé à prendre des mesures pour corriger les lacunes identifiées.

L'enquêteur a également rencontré l'Inspecteur responsable de l'ensemble des détachements de la Saskatchewan pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la façon dont la GRC traite des questions relatives au service au public dans les deux langues officielles. La GRC compte environ 1 200 membres pour l'ensemble de la Saskatchewan. Près de 750 de ces membres travaillent à contrat pour fournir des services de police pour le compte de la province. La GRC a identifié au total 40 postes bilingues qu'elle a distribués dans l'ensemble de ses détachements en Saskatchewan. Elle compte environ 125 membres bilingues. L'Inspecteur a indiqué que quelques détachements qui n'ont pas nécessairement d'obligations linguistiques en Saskatchewan, notamment ceux situés à proximité des routes principales ou de la Transcanadienne, font de leur mieux pour servir quand même le public dans les deux langues. Dans ce cas, les agents en patrouille ont une liste des agents bilingues dans chaque détachement auxquels ils peuvent avoir recours au besoin. L'Inspecteur a aussi indiqué que chaque commandant d'un détachement désigné pour fournir des services dans les deux langues était responsable de maintenir des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Il a également souhaité que les commandants de ces détachements adoptent une approche plus pro-active à cet égard.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation fédérale à l'intention du public est disposée de façon équitable dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

4. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;

5. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

Réponse de la GRC

Le détachement de Regina est situé dans le même immeuble que le Quartier général de la Division « F » et que les bureaux du District Sud. La Division « F » et les bureaux du District Sud n'offrent pas de services directs au public, compte tenu du fait que les lieux sont d'accès réservé pour des raisons opérationnelles. Le détachement de Regina n'offre pas de services à la ville de Regina, car celle-ci possède son propre service de police municipal. Le détachement de Regina dessert la population rurale au nord et à l'est de la ville de Regina, où il n'y a pas de population d'expression française.

Le commandant de détachement s'engage néanmoins à respecter les obligations en matière de langues officielles au meilleur de la capacité actuelle du détachement. Tous les employés s'assureront que toute la documentation est offerte au public dans les deux langues officielles, à l'exception de l'information provinciale et locale pour laquelle le détachement ne détient aucun contrôle rédactionnel mais qui doit néanmoins être offerte et/ou distribuée. Les employés ont passé en revue les sections pertinentes de la politique sur les langues officielles de la GRC qui traitent de l'offre active de service. Le détachement compte un poste désigné bilingue et ce poste est occupé par un membre qui répond aux exigences linguistiques. Comme il n'y a pas de population d'expression française à desservir, une augmentation du nombre d'employés bilingues serait inappropriée. Les employés peuvent, au besoin, téléphoner à d'autres membres bilingues de la Division.

Pour des raisons budgétaires, la Division a réduit ou entièrement éliminé la publicité dans les pages blanches des divers bottins téléphoniques régionaux. Les détachements et les secteurs qu'ils desservent sont indiqués, sans frais, sur la page couverture des bottins téléphoniques. L'espace alloué est toutefois limité et seuls les renseignements de base peuvent être indiqués.

La Division est également abonnée aux services linguistiques d'AT&T qui offrent des services de traduction, dans la plupart des langues, 24 heures par jour, sept jours par semaine. Ce service est offert par l'intermédiaire du Centre des transmissions opérationnelles de la Division.

Le Centre chargé de la politique en matière de langues officielles à Ottawa travaille en permanence avec les fonctionnaires du SCT pour veiller à ce que l'information figurant dans le répertoire du SCT soit le plus à jour possible.

Le membre d'expression française du détachement s'efforcera de maintenir des contacts réguliers avec la communauté d'expression française de la ville de Regina afin que la distinction entre le service de police municipal de la ville de Regina et le détachement de la GRC soit bien claire.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est au courant que la GRC effectue du travail policier pour le compte des gouvernements provinciaux et municipaux dans l'ouest du pays. Bien que ce travail puisse constituer une forte proportion des responsabilités de certains détachements, il n'en reste pas moins que la GRC demeure une institution fédérale assujettie à la LLO et au Règlement. Le CLO est également conscient du caractère unique de la force policière et des circonstances variées dans lesquelles les services sont fournis à la population.

Dans le cas de Regina, après un examen de la situation, il appert que le détachement de Regina n'a plus l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles. Ce détachement n'est plus inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux bilingues. Ce sont plutôt le Quartier général de la sous-division de Regina ainsi que le Quartier général de la division « F » qui ont cette obligation. Ces deux bureaux doivent fournir le service en français et en anglais en vertu de la règle 5 (1) (e) parce qu'il sont situés dans une région métropolitaine de recensement (Regina) et que leur aire de service compte une population minoritaire de langue française d'au moins 5 000 personnes. Ces deux bureaux sont inscrits dans le répertoire du SCT des bureaux bilingues.

La méprise dans le cas présent vient du fait que les trois bureaux sont situés dans le même édifice. L'entrée principale de l'immeuble sert en quelque sorte d'aire d'accueil aux divers services. C'est pourquoi on y retrouve le pictogramme du SCT qui indique que les services sont disponibles en français et en anglais de même que la documentation de l'institution. Les visiteurs doivent cependant être accompagnés pour avoir accès aux services des Quartiers généraux. Cela ne signifie pas pour autant que ces services n'ont pas de contact avec le public. On peut les joindre par téléphone et se rendre sur place.

En fait, pour obtenir le service en français au téléphone, il aurait fallu composer le (306) 780-5563 ou le (306) 780-5461. Ces numéros paraissent dans la liste des bureaux désignés bilingues du SCT.

Dans le cas présent, la GRC a l'obligation de s'assurer, entre autres, que les services sont disponibles en français et en anglais au niveau de l'aire d'accueil de l'immeuble abritant les services des Quartiers généraux qui sont désignés pour fournir des services dans les deux langues. Les publications fédérales doivent être disponibles dans les deux langues, l'accueil en personne doit se faire dans les deux langues de même que le renvoi au besoin au personnel bilingue des deux Quartiers généraux pour le service en français.

D'autre part, le CLO rappelle également à la GRC que l'emploi des services de traduction par le Centre des communications du Quartier général de la division pour fournir des services en français ne rencontre pas les obligations établies dans le Règlement sur les langues officielles. Tout bureau qui a une obligation d'offrir des services dans les deux langues doit le faire en employant les mêmes moyens dans une langue comme dans l'autre.

Le CLO maintient également que la GRC devrait indiquer dans l'annuaire téléphonique, le ou les numéro(s) où il est possible d'obtenir le service en français. Le CLO prend note que la GRC entend maintenir les contacts avec la communauté d'expression française de Regina.

Le CLO constate en terminant qu'il existe auprès des différents intervenants au sein même de la GRC une confusion certaine quant aux obligations linguistiques du détachement et des autres services logés à cette adresse de même que sur les façons de s'en acquitter convenablement. Les nombreux échanges que nous avons eus tant avec le personnel qu'avec l'Officier responsable du détachement, l'Inspecteur en charge de l'ensemble des détachements en Saskatchewan ainsi que les responsables du programme des langues officielles à l'administration centrale témoignent de cette confusion. Des clarifications s'imposent pour que les membres du public ne fassent pas les frais de cette confusion et qu'ils reçoivent les services auxquels ils ont droit dans la langue de leur choix.

Dans les circonstances, le CLO retire les recommandations faites précédemment relativement au détachement de Regina et les remplace par les recommandations suivantes.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada:

1. de clarifier, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, les obligations linguistiques des différents services de l'institution logés à cet endroit;

2. d'informer la gestion et le personnel, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des obligations linguistiques des services en question et de la façon de s'en acquitter;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation fédérale à l'intention du public est disposée de façon équitable dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais ou qu'ils dirigent au besoin, en français, les membres du public vers les personnes capables de les servir en français;

5. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

6. d'inscrire dans le prochain annuaire téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) où les services en français sont disponibles.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Gravelbourg (12199)

C.P. 747
Gravelbourg (Saskatchewan)
S0H 1X0
(306) 648-3151

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait fourni un bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le service en français offert par le détachement est aléatoire. En effet, le service en français est entièrement conditionnel à la présence des agents bilingues au détachement. Lorsque ceux-ci sont en patrouille ou absents, le service en français n'est plus disponible.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 648-3151, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT ainsi que dans le bottin téléphonique local. Lors du premier appel, l'accueil en provenance du centre des communications s'est fait en anglais seulement. L'appel a ensuite été acheminé au détachement de Gravelbourg où l'accueil s'est fait dans les deux langues. Le service fourni en français était satisfaisant. Lors du second appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues mais l'appel a ensuite été acheminé en anglais vers l'agent bilingue. Le service en français par la suite était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le détachement affichait également le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services dans les deux langues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sur le présentoir étaient en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le détachement n'a pas été en mesure de fournir le service en français, le personnel bilingue n'étant pas sur place. Le détachement compte cinq personnes, dont deux employés civils et trois gendarmes. Les trois gendarmes sont bilingues. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement. Le sujet a été abordé en réunion à quelques reprises. Cependant, lorsque les trois gendarmes sont absents en même temps, le détachement n'est plus en mesure d'offrir de service en français. Le détachement devrait mettre en place une procédure pour assurer en tout temps la prestation du service en français lorsque tout le personnel bilingue s'absente.

Par ailleurs, le détachement entretient des communications informelles avec la communauté d'expression française locale au moyen de rencontres au centre culturel de Maillard.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel dirige en français les citoyens d'expression française vers les responsables bilingues;

3. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français en personne en tout temps.

Réponse de la GRC

Tous les postes réguliers de ce détachement sont bilingues. De plus, le poste à temps partiel de préposé au service à la clientèle a maintenant été désigné bilingue et tous les efforts seront faits pour le combler le plus rapidement possible avec un employé bilingue. Le commandant du détachement a assuré le Centre chargé de la politique en matière de langues officielles de la GRC à Ottawa que des services de qualité égale seraient offerts en tout temps dans les deux langues officielles.

Le détachement maintient des contacts permanents avec la communauté d'expression française afin de veiller à ce qu'il respecte ses obligations en matière de service et de communication. De nombreux liens existent avec le Collège Mathieu, l'administrateur de la ville, les entreprises locales et les résidents locaux durant la prestation normale de service.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Moose Jaw
(12227)

240, rue Saskatchewan Est
Moose Jaw (Saskatchewan)
S6H 6E8
(306) 693-4670

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure de fournir le service en français, n'ayant aucune capacité bilingue sur place. Le suivi mené en 1997 indique que la situation est demeurée la même.

Pour la vérification téléphonique, l'enquêteur a composé le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Ce numéro est erroné. L'enquêteur a ensuite composé le (306) 691-4670, le numéro du détachement qui paraît dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement. La personne a dirigé en anglais l'appel vers un autre détachement. Une employée bilingue a pris l'appel et a fourni un service satisfaisant en français. Au deuxième appel, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Après avoir invité l'enquêteur à patienter en utilisant une formule appropriée en français, la personne a repris elle-même l'appel pour servir notre enquêteur en anglais seulement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le détachement affichait le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. Les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues mais la documentation fédérale se présentait surtout en anglais.

Lors de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement et il n'a pas été possible d'obtenir le service en français. Le détachement compte sept personnes à temps plein et une personne à demi-temps, civils et gendarmes compris. Un seul poste de gendarme est désigné bilingue. Lorsque le gendarme bilingue s'absente, le bureau n'a plus aucune capacité de servir le public en français.

Selon le commandant, le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement, ayant reçu des directives écrites ainsi qu'un courrier électronique à ce sujet lors de la dernière vérification. Le détachement n'entretient pas de communication avec la communauté de langue officielle minoritaire locale. Nous sommes d'avis qu'il aurait avantage à le faire afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

Ce détachement ne s'acquitte pas convenablement de ses obligations linguistiques. Des mesures immédiates doivent être prises pour corriger cette situation.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation fédérale à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel dirige en français les citoyens d'expression française vers les responsables bilingues;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues afin d'assurer la prestation du service au téléphone et en personne en français en tout temps;

5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

Réponse de la GRC

Le détachement de Moose Jaw dessert une population d'environ 6 000 personnes dans les régions rurales entourant la ville de Moose Jaw. La ville possède son propre service de police municipal. La minuscule population d'expression française recensée habite en grande partie dans les limites de la ville, ce qui signifie que le détachement ne dessert pas cette population. De plus, cette population inclut des résidents de passage de la Base des Forces canadiennes de Moose Jaw qui ont droit à des services de police par le truchement de la police militaire. Par conséquent, il n'y a pas eu de demande documentée de services en français à ce détachement au cours des deux dernières années, même lorsqu'une offre active de service a été faite.

Toute la documentation et toutes les brochures sont offertes au public dans les deux langues officielles. Comme il s'agit d'un détachement rural, environ 80 p. 100 de toutes les publications sont toutefois émises par le ministère de la Justice de la Saskatchewan, de même que par les organismes sociaux locaux et provinciaux. Ces publications n'existent qu'en anglais, mais doivent être quand même distribuées. La GRC n'a aucun contrôle sur leur contenu. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles.

Tous les efforts sont faits pour répondre au téléphone dans les deux langues officielles et pour référer les clients aux personnes qui peuvent leur offrir des services en français. Comme il

n'existe aucune demande connue ou enregistrée de services en français, les effets d'une offre active de service demeureront inconnus. Tous les messages du système téléphonique sont enregistrés dans les deux langues officielles.

Le commandant du détachement a rappelé qu'il fallait référer les clients d'expression française au membre d'expression française.

Le détachement surveillera la demande pour des services en français. Compte tenu de la demande enregistrée, une décision sera prise quant au nombre et au niveau des postes bilingues requis. Le Centre chargé de la politique en matière de langues officielles à Ottawa soulèvera également la question démographique avec les fonctionnaires du SCT.

Compte tenu de l'orientation communautaire des services policiers de la GRC, le détachement de Moose Jaw poursuivra son travail bien établi et efficace de communication et d'interaction avec les communautés qu'il dessert dans les régions rurales entourant la ville de Moose Jaw.

Commentaires du Commissaire

Dans le cas qui nous préoccupe, le détachement est accessible au public par téléphone et en personne comme nous l'avons démontré lors de l'étude de 1994 ainsi qu'au cours du suivi de 1997. Le détachement a l'obligation de fournir des services et de communiquer avec le public dans les deux langues en vertu de l'article 5 (1) l (vi) du Règlement qui fait spécifiquement référence aux services du détachement de la GRC établi dans une petite subdivision de recensement, comme c'est le cas à Moose Jaw.

Dans les circonstances présentes, il est évident que la demande pour les services en français n'atteindra jamais le niveau de la demande pour les mêmes services en anglais mais elle n'en est pas moins importante selon le législateur; cette demande pour les services en français pourrait d'ailleurs être plus élevée si le détachement accueillait le public dans les deux langues officielles tant au téléphone qu'en personne. Par ailleurs, le fait que la ville de Moose Jaw ainsi que la base des forces canadiennes située à proximité possèdent leur propre corps policier n'enlève aucune obligation à cet égard au détachement de la GRC. Le détachement reconnaît d'ailleurs qu'il y a une population qui transite de la base militaire à la ville et qu'il peut donc y avoir des communications avec ce public.

Le CLO aimerait également souligner qu'il n'a pas recommandé à la GRC de traduire des documents unilingues de sources autres que fédérales mais plutôt de s'assurer que les publications fédérales sont disponibles dans les deux langues et disposées de manière à indiquer au public que les services du détachement sont fournis en français et en anglais.

Le CLO encourage la GRC à communiquer avec le SCT pour clarifier ses obligations linguistiques si elle en éprouve le besoin. Il persiste à croire, à partir des résultats de l'étude de

1994 et du récent suivi, que la capacité du détachement de servir le public dans les deux langues serait améliorée avec l'addition d'un second poste d'agent bilingue.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Saskatoon
(12248)

1721, 8e Rue Est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7H 0T4
(306) 975-5173

Ce détachement avait fourni un très bon service en français lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1997 démontre qu'iloffre toujours un très bon service en français mais que certaines améliorations sont encore nécessaires.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 975-5173, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. Lors des deux premiers appels, l'accueil s'est fait dans les deux langues. Les deux personnes de langue anglaise qui ont pris les appels ont immédiatement fait appel à un collègue bilingue. De plus, ces deux personnes ont réussi à acheminer les appels en français, la langue de leur interlocuteur. Le service fourni par la suite en français était de très bonne qualité. Lors du troisième appel, l'accueil s'est fait en anglais seulement. L'acheminement de l'appel s'est également fait en anglais mais le service fourni par la suite en français était très bon.

Lors de la visite du détachement, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le détachement arborait l'affiche propre à la GRC pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais. L'enquêteur a noté que la documentation fédérale sur le présentoir n'était pas entièrement disponible dans les deux langues officielles.

L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement et la personne à la réception s'est adressée en anglais à notre enquêteur pour le diriger vers un collègue bilingue. Le service fourni en français était très bon.

Le détachement compte 18 personnes, gendarmes et civils compris. Il n'a aucun poste désigné bilingue pour servir le public. Il compte toutefois cinq personnes bilingues qu'il utilise à cette fin. Cette façon de faire n'assure pas la continuité du service en français au sein du détachement. L'obligation de fournir des services dans les deux langues ne peut être laissée au hasard des mouvements de personnel, ni à la bonne volonté de chacun. Le personnel du détachement est au courant des obligations linguistiques du bureau. Une directive écrite a été diffusée à ce sujet il y a un an environ. Par ailleurs, le détachement n'entretient pas de communication suivie avec la communauté de langue officielle minoritaire qu'il dessert. Nous sommes d'avis qu'il aurait avantage à le faire afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. **de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;**

2. **de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation fédérale à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;**

3. **de revoir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de postes désignés bilingues pour assurer la prestation continue de services au public dans les deux langues officielles;**

4. **d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.**

Réponse de la GRC

Le détachement de Saskatoon est situé dans le même immeuble que les bureaux de district, auxquels le public n'a pas accès. Selon l'information fournie par le registre « burolis » du SCT, ce détachement n'est pas tenu d'offrir des services dans les deux langues officielles. Cela n'est pas surprenant, car le bureau ne dessert que la population rurale des environs de Saskatoon. La ville de Saskatoon possède son propre service de police municipal et c'est ce dernier qui dessert la population d'expression française recensée. Ni le commandant ni les autres officiers en service ne se rappellent avoir reçu une demande de service en français depuis 1994.

Malgré l'apparente erreur dans la liste, le détachement fait tous les efforts possibles pour offrir des services dans les deux langues officielles. Le personnel répond au téléphone dans les deux langues et tous les efforts sont faits pour maintenir la capacité de servir le public dans les deux langues officielles. Une réunion du détachement a eu lieu le 31 mars 1998 pour rappeler à tous les membres et employés locaux offrant des services à la clientèle leurs obligations en matière de langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Le cas du détachement de Saskatoon ressemble à celui du détachement de Regina. En effet, il appert, après un examen approfondi de la situation, que le détachement de Saskatoon n'a plus l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles, du moins si l'on se fie au répertoire du SCT des bureaux bilingues. C'est plutôt au Quartier général sous-division de Saskatoon qu'incombe cette obligation. Comme l'indique la GRC, les deux bureaux sont situés à la même adresse et le détachement semble être plus accessible au public que ne le sont les bureaux du Quartier général, d'où la confusion.

Le Quartier général sous-division de Saskatoon doit fournir des services dans les deux langues en vertu de la règle 5 (1) (e) parce qu'il est situé dans une région métropolitaine de recensement et que son aire de service compte une population minoritaire de langue française d'au moins 5 000 personnes. Comme l'indique le répertoire du SCT des bureaux désignés bilingues, il aurait fallu faire le (306) 975-5169 pour obtenir le service en français au téléphone de la part du Quartier général. Par ailleurs, pour ce qui est du service et des communications en personne, on peut avoir accès au Quartier général à la condition d'y être accompagné.

Dans les circonstances, le CLO retire la troisième recommandation faite à l'égard de ce détachement mais il maintient les autres recommandations qui s'avèrent toujours justifiées pour le Quartier général.

En effet, compte tenu des obligations linguistiques du Quartier général qui partage l'aire d'accueil du détachement situé au même endroit, la documentation fédérale mise à la disposition du public à cet endroit doit être disponible dans les deux langues. L'accueil en personne à la réception doit également s'y faire dans les deux langues et les visiteurs dirigés en français au besoin vers les services du Quartier général.

Le CLO invite la GRC à clarifier au besoin avec le SCT la situation linguistique des différents services situés à cet endroit. Enfin, le CLO apprécierait être informé de la capacité bilingue du Quartier général de Saskatoon au plus tard deux mois après la publication de ce rapport.

Statistique Canada

Bureau régional
(12273)

Tour Avord
9e étage
Regina (Saskatchewan)
S4P 0R7
(306) 780-5405

Ce bureau avait fourni un très bon service en français lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1997 démontre que le bureau a réussi à maintenir la qualité du service qu'il offre en français.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 780-5405, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon au cours des deux appels logés à ce numéro. L'enquêteur a noté que même le répondeur automatique était programmé avec un accueil et un message dans les deux langues.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sur les présentoirs étaient dans les deux langues. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais. Il n'y a pas eu d'accueil dans les deux langues. En entendant parler français, la préposée est allée chercher une collègue bilingue sans dire un mot. Le service fourni en français par la suite était très bon.

Le bureau compte quatre postes désignés bilingues sur 11, dont les exigences linguistiques ont été respectivement établies au niveau intermédiaire pour un poste et au niveau supérieur pour les trois autres postes. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel est mis au courant des obligations linguistiques du bureau au moment de l'embauche. Des rappels individuels sont aussi effectués par la suite, au besoin. Par ailleurs, le bureau participe de façon assidue à la rencontre annuelle organisée par Patrimoine canadien avec la communauté d'expression française de la province. Le Ministère profite de cette rencontre pour mieux connaître les besoins de la communauté et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Statistique Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Le Ministère est satisfait des résultats positifs à l'égard des services offerts par son bureau de Regina. Le gestionnaire, Région des Prairies, qui est responsable de ce bureau, rappellera à tous les employés qu'ils doivent faire une offre active de service dans les deux langues officielles lorsqu'ils accueillent les visiteurs et continuera, bien entendu, à veiller au respect de la politique sur les langues officielles dans tous les autres domaines.

Diversification de l'économie de l'Ouest

(89533)

119, 4e Avenue Sud
Pièce 601
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 3S7
(306) 975-4373

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau s'acquitte encore généralement bien de ses responsabilités en matière de service au public en français. La capacité bilingue du bureau est toutefois insuffisante pour que le service en français soit offert de façon régulière.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 975-4373, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon lors des deux appels logés à ce numéro.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues. Le bureau affichait également le pictogramme du SCT pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais. Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était satisfaisant.

Le bureau compte un total de 48 employés, dont seulement trois occupent des postes désignés bilingues, soient deux réceptionnistes et un agent de programme. La direction reconnaît que cette capacité bilingue est exploitée à son maximum et qu'il peut arriver des cas où le service en français n'est pas vraiment disponible au même titre que celui offert en anglais. C'est particulièrement le cas lorsque le seul agent de programme s'absente. Il est également difficile d'exiger de cet agent l'expertise de tout le bureau pour les services en français.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Une directive écrite a été diffusée et le sujet est également abordé en réunion. Le conseiller en langues officielles du Ministère fait aussi des rappels occasionnels de la politique en cette matière. Par ailleurs, le bureau participe très activement aux consultations avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Le bureau doit revoir à la hausse sa capacité de fournir des services en français, particulièrement au niveau des services professionnels, pour s'assurer que ces services sont disponibles en tout temps et comparables à ceux offerts en anglais.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest :

1. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Au moment de publier ce rapport, nous n'avions toujours pas reçu les commentaires du Ministère en dépit d'un rappel téléphonique.

Commentaire du Commissaire

Le CLO maintient sa recommandation.

Annexe A

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le Commissaire a recommandé :

1. Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.

2. Que les bureaux fédéraux désignés utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du SCT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.

3. Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources humaines nécessaires pour donner un service de bonne qualité.

4. Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.

5. Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.

6. Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

7. Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.

8. Que le SCT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulières de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.

9. Que le SCT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.

10. Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

Glossaire

- **demande importante**

  Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

  Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

  Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

  Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de services, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues en Saskatchewan.

- **services clés**

  Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5 p. 100 de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- les services d'un bureau de poste
- les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- les services d'un bureau de Revenu Canada
- les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique

- **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).